

## REGULAMIN

# WYDAWANIA I UŻYWANIA KART KREDYTOWYCH BANKU POCZTOWEGO S.A.



Styczeń 2022 r.

### Spis treści

Rozdział I Postanowienia ogólne .....	1
Rozdział II Wydanie karty i wznowienie karty .....	3
Rozdział III Bezpieczeństwo, ochrona karty i incydenty .....	4
Rozdział IV Posługiwanie się kartą i wykorzystanie limitu kredytowego .....	5
Rozdział V Rozliczanie transakcji i kurs walutowy .....	8
Rozdział VI Naliczanie opłat, prowizji i odsetek .....	8
Rozdział VII Przekazywanie informacji o transakcjach oraz spłata zadłużenia .....	8
Rozdział VIII Zastrzeżenie lub blokada karty .....	10
Rozdział IX Reklamacje i odpowiedzialność .....	11
Rozdział X Zmiana warunków Umowy .....	13
Rozdział XI Odstąpienie od Umowy, wypowiedzenie oraz rozwiązanie Umowy .....	14
Rozdział XII Usługi dodatkowe .....	15
Rozdział XIII Postanowienia końcowe .....	16

## Rozdział I Postanowienia ogólne

### § 1

Regulamin wydawania i używania kart kredytowych Banku Pocztyowego S.A., zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady wydawania i używania kart kredytowych Banku Pocztyowego S.A., zasady rozliczania transakcji dokonanych przy ich użyciu, inne usługi świadczone przez Bank Pocztyowy S.A. związane z tymi kartami oraz zasady składania reklamacji. Ponadto Regulamin reguluje zasady zmiany oprocentowania, Taryfy i kursów walutowych, a także rozwiązania Umowy o kartę kredytową.

### § 2

Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **3-D Secure** – („Mastercard ID Check” dawniej „Mastercard SecureCode” dla kart Mastercard) -metoda uwierzytelniania transakcji kartą w Internecie, stanowiąca jej dodatkowe zabezpieczenie, w tym za pomocą indywidualnych danych uwierzytelniających lub jednorazowego kodu sms (kod 3-D Secure) przesyłanego na numer telefonu komórkowego Użytkownika karty zarejestrowany w systemie Banku,
- 2) **Apple Pay** - aplikacja na danym urządzeniu Użytkownika karty bądź funkcja w ustawieniach systemu IOS posiadanego urządzenia mobilnego umożliwiająca dokonywanie płatności urządzeniem mobilnym na zasadach określonych w odrębnym regulaminie,
- 3) **autoryzacja** – zgoda Użytkownika karty na dokonanie transakcji przy użyciu karty, wyrażona w sposób przewidziany w Umowie,
- 4) **agent rozliczeniowy** – dostawca prowadzący działalność w zakresie świadczenia usługi płatniczej polegającej na umożliwieniu wykonania transakcji w punkcie honorującym kartę lub za jego pośrednictwem, w szczególności na obsłudze autoryzacji oraz pośredniczeniu w rozliczeniu transakcji,
- 5) **Bank** – Bank Pocztyowy 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,
- 6) **bankomat** – urządzenie umożliwiające dokonanie wypłat gotówki i dodatkowo innych transakcji i operacji przy użyciu karty,
- 7) **bankowość elektroniczna** – usługi umożliwiające Klientom Banku dostęp do informacji dotyczących ich rachunków i innych produktów w Banku oraz składanie wniosków i dyspozycji dotyczących tych rachunków i produktów, za pośrednictwem kanałów: internetowego (usługa Pocztyowy24), SMS (usługa Powiadamianie SMS Serwis SMS) lub telefonicznego (usługa Telekonto), na warunkach określonych w umowie o świadczenie usług drogą elektroniczną,
- 8) **CVC2** – 3-cyfrowy kod zabezpieczający naniesiony na rewersie karty, używany do potwierdzania autentyczności karty podczas dokonywania transakcji na odległość,
- 9) **cykl rozliczeniowy** – powtarzalny, miesięczny okres, po zakończeniu którego Bank generuje Wyciąg; termin końca cyklu rozliczeniowego (termin generowania Wyciągu) dla danego Posiadacza przypada na dzień miesiąca określony we wniosku o wydanie karty,
- 10) **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 danej organizacji kartowej,

- 11) **data waluty** – moment w czasie, od którego lub do którego Bank nalicza odsetki od środków pieniężnych, którymi obciążony został lub uznany rachunek karty,
- 12) **dostępny limit kredytowy** – kwota limitu kredytowego pomniejszona o kwoty transakcji dokonanych przy użyciu karty oraz naliczonych opłat, prowizji i odsetek, powiększona o kwoty wpłat dokonanych na rachunek karty, dostępna przy użyciu karty,
- 13) **dzień roboczy** – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy dla Banku,
- 14) **Garmin Pay** - aplikacja na danym urządzeniu Użytkownika karty, umożliwiająca dokonywanie płatności mobilnych na zasadach określonych w odrębnym regulaminie,
- 15) **Google Pay**- aplikacja na danym urządzeniu Użytkownika karty bądź funkcja w ustawieniach systemu Android posiadanego urządzenia mobilnego umożliwiająca dokonywanie płatności urządzeniem mobilnym na zasadach określonych w odrębnym regulaminie,
- 16) **incydent** - niespodziewane zdarzenie lub seria takich zdarzeń, które mają niekorzystny wpływ na integralność, dostępność, poufność, autentyczność lub ciągłość świadczenia usług płatniczych albo stwarzają znaczne prawdopodobieństwo, że taki wpływ będą miały,
- 17) **indywidualne dane uwierzelniające**- indywidualne dane zapewniane Użytkownikowi karty przez Bank do celów uwierzelnienia,
- 18) **infolinia** – serwis obsługi telefonicznej Klientów Banku; numery telefonów infolinii podane są na stronie internetowej Banku, w materiałach informacyjnych dotyczących karty oraz na karcie,
- 19) **karta** – karta kredytowa, będąca instrumentem płatniczym w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych, wydana przez Bank na podstawie Umowy, główna lub dodatkowa,
- 20) **karta główna** – karta wydana Posiadaczowi (Kredytobiorcy),
- 21) **karta dodatkowa** – karta wydana osobie wskazanej przez Posiadacza,
- 22) **limit kredytowy** – ustalana indywidualnie przez Bank maksymalna kwota, do wysokości której Posiadacz może się zadłużyć wobec Banku z tytułu korzystania z karty głównej i kart dodatkowych, z uwzględnieniem naliczonych przez Bank opłat, prowizji i odsetek,
- 23) **limity transakcyjne** – limity ograniczające kwoty lub liczbę transakcji dokonanych daną kartą w jednostce czasu, określone w celu podwyższenia bezpieczeństwa użytkownika karty,
- 24) **Mastercard** – organizacja kartowa, we współpracy z którą Bank wydaje karty ze znakiem Mastercard,
- 25) **odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot transakcji,
- 26) **organizacja kartowa** – podmiot określający zasady wydawania i akceptowania kart, będący stroną umowy z Bankiem lub agentem rozliczeniowym, taki jak Visa lub Mastercard,
- 27) **państwo członkowskie** - państwo członkowskie Unii Europejskiej albo państwo członkowskie Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – strona umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym,
- 28) **PIN** – poufny numer służący do weryfikacji tożsamości Użytkownika karty podczas dokonywania transakcji przy użyciu karty w POS-ach i bankomatach, znany wyłącznie Użytkownikowi karty, wydawany i przekazywany Użytkownikowi karty w sposób uniemożliwiający jego poznanie przez inne osoby,
- 29) **placówka Banku** – oddział Banku lub inna placówka operacyjna Banku, obsługująca Klientów; wykaz wszystkich placówek Banku, ich adresów i godzin otwarcia jest dostępny na stronie internetowej Banku,
- 30) **płatnik** – Posiadacz składający zlecenie płatnicze, a także punkt honorujący karty składający zlecenie transakcji, w wyniku której następuje uznanie rachunku karty kwotą tej transakcji,
- 31) **płatność krajowa** - przetwarzana w sposób elektroniczny transakcja płatnicza inicjowana przez płatnika albo przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, w której przypadku dostawca usług płatniczych płatnika oraz dostawca usług płatniczych odbiorcy znajdują się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
- 32) **płatność transgraniczna** - przetwarzana w sposób elektroniczny transakcja płatnicza inicjowana przez płatnika albo przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, w której przypadku dostawca usług płatniczych płatnika oraz dostawca usług płatniczych odbiorcy znajdują się w innych państwach członkowskich,
- 33) **POS** – elektroniczny terminal kasowy lub inne urządzenie służące do przeprowadzania transakcji w punkcie handlowo-usługowym lub kasie banku,
- 34) **Posiadacz** – osoba fizyczna będąca rezydentem w rozumieniu Prawa dewizowego, o pełnej zdolności do czynności prawnych, z którą Bank zawarł Umowę,
- 35) **punkt honorujący kartę (akceptant)** – punkt, w którym realizowana jest transakcja, rozumiany jako każdy punkt akceptujący kartę, oznaczony logo organizacji kartowej, ze znakiem której wydana jest karta, w tym punkt handlowo-usługowy i bankomat,
- 36) **rachunek karty** – prowadzony przez Bank rachunek techniczny w walucie polskiej służący do rozliczania transakcji dokonywanych kartą, na którym księgowane są transakcje oraz opłaty, prowizje i odsetki należne Bankowi na podstawie Umowy, a także dokonywane spłaty zadłużenia; do tego rachunku przypisana jest karta główna i karty dodatkowe; numer tego rachunku podany jest przy przekazaniu karty oraz na Wyciągu,
- 37) **reklamacja** – wystąpienie skierowane do Banku przez Posiadacza lub Użytkownika karty, w którym Posiadacz/Użytkownik karty zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank,
- 38) **ROR** – prowadzony przez Bank rachunek płatniczy oszczędnościowo-rozliczeniowy, którego posiadaczem lub współposiadaczem jest Posiadacz,
- 39) **silne uwierzelnianie Użytkownika karty** – uwierzelnianie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:
  - a) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie Użytkownik karty,
  - b) posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie Użytkownik karty,
  - c) cechy charakterystyczne Użytkownika karty (coś, czym jest Użytkownik karty)
 - będących integralną częścią tego uwierzelnienia oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych,
- 40) **strona internetowa Banku** – strona Banku umiejscowiona w sieci internetowej pod adresem [www.pocztowy.pl](http://www.pocztowy.pl),
- 41) **Taryfa** – "Taryfa opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Pocztowy S.A. dla Klientów detalicznych" w zakresie dotyczącym kart kredytowych, obowiązująca na dzień pobierania opłat i prowizji,
- 42) **transakcja** – dokonana przy użyciu karty transakcja płatnicza, zainicjowana przez płatnika lub odbiorcę – wpłata, transfer lub wypłata środków, w szczególności transakcja bezgotówkowa lub wypłata gotówki,
- 43) **transakcja bezgotówkowa** – zapłata za zakupione towary lub usługi, dokonana przy użyciu karty,
- 44) **transakcja gotówkowa** – wypłata gotówki dokonana przy użyciu karty,
- 45) **transakcja na odległość** – transakcja niewymagająca fizycznego przedstawienia karty, taka jak: zamówienie telefoniczne, pocztowe lub przez Internet,
- 46) **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 transakcji zbliżeniowych danej organizacji kartowej,

- 47) **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,
- 48) **Umowa** – umowa o kartę kredytową wraz z niniejszym Regulaminem i Taryfą będąca umową o charakterze ramowym w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych, określająca prawa i obowiązki Posiadacza oraz Banku, zawierana między tymi podmiotami,
- 49) **usługa automatycznej spłaty** – spłata zadłużenia na rachunek karty realizowana automatycznie przez Bank ze wskazanego ROR na podstawie dyspozycji Posiadacza,
- 50) **ustawa o usługach płatniczych** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,
- 51) **uwierzytelnianie** – procedura umożliwiająca Bankowi weryfikację tożsamości Użytkownika karty lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających,
- 52) **Użytkownik karty** – Posiadacz lub Użytkownik karty dodatkowej,
- 53) **Użytkownik karty dodatkowej** – osoba fizyczna, mająca nie mniej niż 13 lat, będąca rezydentem w rozumieniu Prawa dewizowego, upoważniona przez Posiadacza do dokonywania w imieniu i na rzecz Posiadacza transakcji określonych w Umowie, której została wydana karta dodatkowa i której dane identyfikacyjne zostały umieszczone na karcie,
- 54) **Wyciąg** – zestawienie transakcji zrealizowanych przy użyciu karty głównej i kart dodatkowych oraz należnych Bankowi odsetek, prowizji i opłat, obejmujące okres danego cyklu rozliczeniowego, zawierające informację o zadłużeniu, wymaganej kwocie spłaty i terminie spłaty, a także inne informacje wymagane zgodnie z ustawą o usługach płatniczych,
- 55) **wymagana kwota spłaty** – wskazana na Wyciągu kwota, którą Posiadacz zobowiązany jest spłacić w określonym przez Bank terminie płatności, stanowiąca 5% wykorzystanego limitu kredytowego, ale nie mniej niż 50 zł i nie więcej niż kwota zadłużenia,
- 56) **zablokowanie karty** – czasowe wstrzymanie możliwości realizacji transakcji przy użyciu karty lub czasowe wyłączenie określonej funkcjonalności karty,
- 57) **zadłużenie** – kwota wykorzystanego limitu kredytowego,
- 58) **zastrzeżenie karty** – trwałe wstrzymanie możliwości realizacji transakcji przy użyciu karty.

### § 3

1. Karta służy do wykorzystania środków z tytułu przyznanego limitu kredytowego, poprzez realizację transakcji, o których mowa jest w niniejszym Regulaminie.
2. Karta jest własnością Banku.
3. Posiadacz jest zobowiązany zapoznać Użytkowników kart dodatkowych z treścią Umowy, w tym Regulaminu, oraz ponosi pełną odpowiedzialność wobec Banku za przestrzeganie przez Użytkowników kart dodatkowych ich postanowień.
4. Posiadacz ponosi odpowiedzialność z tytułu używania wszystkich kart wydanych w ramach Umowy w zakresie określonym w Umowie, w tym w Regulaminie.
5. Posiadacz może wydawać dyspozycje oraz uzyskiwać informacje w zakresie karty głównej i rachunku karty oraz wszystkich kart dodatkowych wydanych do karty głównej.
6. Użytkownik karty dodatkowej może wydawać dyspozycje oraz uzyskiwać informacje jedynie w zakresie wydanej mu karty dodatkowej.
7. Pisemne dyspozycje dotyczące karty lub Umowy, o których mowa jest w Regulaminie, Posiadacz lub Użytkownik karty dodatkowej składa w placówce Banku lub przesyła na adres Banku.

8. Korzystanie z usług bankowości elektronicznej, o których mowa jest w Regulaminie, możliwe jest pod warunkiem zawarcia pomiędzy Posiadaczem/Użytkownikiem karty dodatkowej, a Bankiem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
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 z Posiadaczem we wniosku o wydanie karty lub w terminie późniejszym. W przypadku braku możliwości technicznych dokonania powiadomienia w ustalonej z Posiadaczem formie Bank może dokonać powiadomienia drogą pocztową na adres korespondencyjny wskazany przez Posiadacza, nie stanowi to naruszenia postanowień Umowy.

## Rozdział II Wydanie karty i wznowienie karty

### § 4

1. Warunkiem ubiegania się o kartę główną jest złożenie wniosku o wydanie karty oraz przedłożenie dokumentów wymaganych przez Bank.
2. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia wniosku o wydanie karty głównej Bank zawiera z Posiadaczem Umowę. Zawarcie Umowy jest warunkiem wydania karty.
3. Posiadacz może ubiegać się o wydanie kart dodatkowych dla wskazanych przez siebie osób, składając wniosek o wydanie karty dodatkowej.
4. Wniosek o wydanie karty dodatkowej może zostać złożony przez Posiadacza przy składaniu wniosku o kartę główną lub w terminie późniejszym – po zawarciu Umowy. Wniosek o wydanie karty dodatkowej wymaga zachowania formy pisemnej i stanowi załącznik do Umowy.
5. W ramach jednej Umowy każdemu Użytkownikowi karty Bank wydaje tylko jedną kartę.
6. Bank zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy w przypadku braku możliwości zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego zgodnie z ustawą z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

### § 5

Karta jest ważna do ostatniego dnia miesiąca wskazanego na karcie.

### § 6

1. Bank wydając kartę zapewnia, że indywidualne dane uwierzytelniające dostępne są wyłącznie dla Użytkownika karty.
2. Bank odpowiada za prawidłowe dostarczenie karty lub indywidualnych danych uwierzytelniających Użytkownikowi karty.
3. Kartę oraz PIN Bank wysyła Użytkownikowi karty odrębnymi przesyłkami pocztowymi (listownie) na adres korespondencyjny wskazany we wniosku o wydanie karty, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Po wprowadzeniu przez Bank nowych funkcjonalności w zakresie nadawania i przesyłania PIN, w uzgodnieniu z Użytkownikiem karty Bank może przekazać PIN w sposób inny, niż określony w ust. 3 lub udostępnić Użytkownikowi karty usługę samodzielnego nadawania PIN.
5. W sytuacji braku doręczenia przesyłki z kartą lub przesyłki z PIN w ciągu 30 dni kalendarzowych od:
  - 1) daty zawarcia Umowy – w przypadku karty głównej lub karty dodatkowej, o wydanie której Posiadacz wystąpił wraz z zawarciem Umowy,
  - 2) daty złożenia wniosku o kartę dodatkową – w przypadku karty dodatkowej, o wydanie której Posiadacz wystąpił po zawarciu Umowy,

- Posiadacz lub Użytkownik karty powinien skontaktować się z Bankiem telefonicznie pod numerem infolinii lub osobiście w placówce Banku w celu ustalenia powodów nieotrzymania przesyłki i dalszego trybu postępowania.
6. W przypadku:
    - 1) nieotrzymania przesyłki z PIN w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania karty,
    - 2) otrzymania uszkodzonej koperty z PIN,Posiadacz lub Użytkownik karty zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o takim fakcie Bank, telefonicznie pod numerem infolinii lub osobiście w placówce Banku. W miejsce poprzedniego PIN Bank wyda nowy PIN.
  7. Niezwłocznie po otrzymaniu karty Użytkownik karty zobowiązany jest do złożenia w wyznaczonym miejscu na karcie w sposób trwały podpisu zgodnego ze wzorem podpisu na Umowie.
  8. Wydana przez Bank karta jest nieaktywna tzn. nie można nią dokonywać transakcji. Kartę aktywuje Użytkownik karty zgodnie ze szczegółową informacją, którą Bank przekazuje wraz z kartą.
  9. Niedokonanie aktywacji karty nie zwalnia Posiadacza od obowiązku ponoszenia opłat za kartę, w wysokości określonej w Taryfie.
  10. W przypadku nieodebrania karty głównej przez Użytkownika karty pomimo prawidłowego wysłania jej przez Bank i niezgłoszenia się po nią w terminie 60 dni od dnia otrzymania przez Bank zwróconej przesyłki z kartą, Bank ma prawo do wypowiedzenia Umowy w trybie określonym w § 39 Regulaminu. W przypadku, gdy nie została odebrana zgodnie z postanowieniami zdania poprzedzającego karta dodatkowa, Bank ma prawo do zastrzeżenia tej karty.

### § 7

1. W przypadku:
  - 1) uszkodzenia karty,
  - 2) zmiany danych identyfikacyjnych Użytkownika karty wydrukowanych na karcie, na wniosek Posiadacza lub Użytkownika karty dodatkowej, złożony pisemnie w Banku lub telefonicznie pod numerem infolinii, Bank wydaje nową kartę o nowym numerze.
2. Otrzymanie przez Bank wniosku, o którym mowa w ust. 1, jest równoznaczne z zastrzeżeniem przez Bank dotychczasowej karty.
3. Przekazanie nowej karty odbywa się na zasadach, o których mowa w § 6.
4. Dotychczasową kartę Użytkownik karty ma obowiązek zniszczyć w sposób trwały, uniemożliwiający posługiwanie się tą kartą. Odpowiedzialność za skutki wynikłe z niezniszczenia karty ponosi Posiadacz.

### § 8

1. Przed upływem terminu ważności karty Bank automatycznie wznawia kartę, z zastrzeżeniem ust. 2, 4, 9 i 10 niniejszego paragrafu.
2. Karta nie zostanie wznowiona, jeśli Posiadacz lub Użytkownik karty dodatkowej złoży w Banku rezygnację ze wznowienia karty, na co najmniej 50 dni przed upływem terminu ważności dotychczasowej karty. Rezygnacja może zostać złożona pisemnie, telefonicznie pod numerem infolinii lub za pośrednictwem usług bankowości elektronicznej.
3. Wznowienie karty głównej oznacza przedłużenie obowiązywania Umowy do terminu ważności wznowionej karty.
4. Rezygnacja Posiadacza ze wznowienia karty głównej oznacza, że nie zostaną wznowione także karty dodatkowe.
5. Przekazanie wznowionej karty odbywa się na zasadach, o których mowa w § 6, z uwzględnieniem postanowień ust. 6 i 7 niniejszego paragrafu.
6. Karta wznowiona zachowuje dotychczasowy numer i PIN, z zastrzeżeniem ust. 7.

7. W uzasadnionych przypadkach, z powodów technicznych lub związanych z bezpieczeństwem karty Bank może wznović kartę z nowym numerem i nowym PIN.
8. Po otrzymaniu wznowionej karty dotychczasową kartę należy zniszczyć, w sposób uniemożliwiający posługiwanie się tą kartą.
9. Bank ma prawo do niewznowienia karty głównej, a tym samym nieprzedłużania 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) utraty przez Posiadacza zdolności kredytowej,
  - 3) wystąpienia okoliczności określonych w § 39 ust. 5 Regulaminu.O decyzji dotyczącej niewznowienia karty Bank powiadamia Posiadacza pisemnie nie później niż na 60 dni przed upływem terminu ważności karty.
10. W przypadku rezygnacji ze wznowienia karty głównej przez Posiadacza lub decyzji o niewznowieniu karty głównej przez Bank Posiadacz zobowiązany jest do spłaty całego wykorzystanego limitu kredytowego wraz z należnymi Bankowi odsetkami, prowizjami i opłatami w terminie wskazanym na ostatnim Wyciągu, ale nie później niż 30 dni od dnia upływu okresu obowiązywania Umowy, pod rygorem wszczęcia przez Bank postępowania windykacyjnego lub egzekucyjnego.
11. Bank może, bez zawierania aneksu do Umowy, dokonać zmiany rodzaju karty w trakcie okresu jej ważności lub przy wznowieniu lub wydaniu nowej karty w miejsce zastrzeżonej, w przypadku wycofania danego rodzaju karty z oferty na skutek zakończenia współpracy z organizacją kartową oferującą daną kartę, a także gdy partner zewnętrzny kończy program lojalnościowy, który wpływa na dodatkowe usługi lub funkcjonalności karty.
12. W przypadku wymiany karty na kartę innego rodzaju zmienia się jej numer oraz data ważności i PIN.
13. Bank dokonując wymiany karty na zasadach określonych w ust. 11 i 12, prześle do Użytkownika karty nową kartę wraz z informacją dotyczącą postępowania z nową oraz poprzednią kartą.
14. W przypadku braku aktywacji nowej karty lub upływu terminu wskazanego przez Bank, poprzednia karta zostanie zastrzeżona z upływem terminu wskazanego w informacji przesłanej wraz z nową kartą.
15. Wymiana karty, o której mowa w ust. 11-14, nie wymaga złożenia wniosku. Koszty wymiany pokrywa Bank.

## Rozdział III Bezpieczeństwo, ochrona karty i incydenty

### § 9

1. Użytkownik karty zobowiązany jest do:
  - 1) zabezpieczenia karty przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem,
  - 2) przechowywania karty i ochrony indywidualnych danych uwierzytelniających, w tym PIN, z zachowaniem należytej staranności,
  - 3) nieprzechowywania karty razem z PIN,
  - 4) niezwłocznego zgłoszenia Bankowi utraty karty, zniszczenia karty lub wejścia w posiadanie indywidualnych danych uwierzytelniających, w tym PIN, przez osobę nieuprawnioną,
  - 5) nieudostępniania karty oraz innych indywidualnych danych uwierzytelniających, w tym PIN, osobom nieuprawnionym (nikt i w żadnych okolicznościach nie ma prawa domagać się od Użytkownika karty ujawnienia PIN lub jego części),

- 6) niezwłocznego zgłoszenia Bankowi utraty zarejestrowanego w Banku telefonu komórkowego (w tym również karty SIM) lub zmiany zarejestrowanego w Banku numeru telefonu komórkowego wykorzystywanego w związku z usługą 3-D Secure oraz innymi metodami uwierzytelniania zleceń płatniczych, a także nieudostępniania tego telefonu osobom trzecim,
  - 7) ujawniania danych umieszczonych na karcie w celach innych niż dokonanie transakcji lub zgłoszenie utraty karty.
2. Posiadacz zobowiązany jest do monitorowania obciążeń rachunku karty w zakresie dokonanych transakcji i natychmiastowego zgłaszania do Banku wszelkich niezgodności i nieprawidłowości.
  3. Posiadacz ponosi odpowiedzialność za nieprzestrzeganie postanowień ust. 1 przez Użytkowników kart dodatkowych.
  4. 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 punktu honorującego kartę zapytania o zgodę na dokonanie transakcji.

#### § 9<sup>1</sup>

1. Bank udostępnia na stronie internetowej Banku informacje o zasadach bezpieczeństwa korzystania z usług płatniczych przez Posiadacza.
2. Bank informuje Posiadacza o przypadku wystąpienia oszustwa lub podejrzenia jego wystąpienia, dotyczącego produktów Posiadacza, a także o wystąpieniu zagrożeń dla bezpieczeństwa w zakresie działalności Banku związanej ze świadczeniem usług płatniczych poprzez SMS lub telefonicznie, lub w formie wiadomości e-mail, lub korespondencyjnie, lub poprzez wiadomości w bankowości elektronicznej (P24) dostępne po zalogowaniu przez Posiadacza.
3. Bank podejmuje działania w celu podnoszenia świadomości klientów w zakresie ryzyk dla bezpieczeństwa związanych z usługami płatniczymi oraz w ramach obsługi Posiadacza udziela wsparcia i porad w zakresie ryzyk dla bezpieczeństwa związanych z usługami płatniczymi, w tym wszelkich nieprawidłowości związanych z kwestiami bezpieczeństwa. Posiadacz może kierować do Banku wnioski o udzielenie wsparcia i porad poprzez infolinię, telefonicznie lub poprzez przesłanie zapytania na adres e-mail wskazany w Umowie.
4. Bank stosuje środki bezpieczeństwa dotyczące ryzyk operacyjnych i ryzyka dla bezpieczeństwa usług płatniczych świadczonych przez Bank. Ryzyko dla bezpieczeństwa może być związane z istnieniem nieodpowiednich lub zawodnych procedur lub zdarzeń zewnętrznych, które mają lub mogą mieć niekorzystny wpływ na dostępność, integralność i poufność systemów informacyjno-komunikacyjnych lub informacji wykorzystywanych przez Bank do świadczenia usług płatniczych. Bank, na życzenie Posiadacza, informuje Posiadacza o podjętych lub nieudanych próbach wykonania transakcji płatniczej w sposób wskazany w § 25 ust. 11.
5. Posiadacz może złożyć skargę, która dotyczy kwestii bezpieczeństwa usług płatniczych świadczonych przez Bank.

## Rozdział IV Posługiwanie się kartą i wykorzystanie limitu kredytowego

#### § 10

1. Kartą ma prawo posługiwać się wyłącznie Użytkownik karty, w okresie ważności karty wskazanym na karcie.
2. Użytkownik karty zobowiązany jest do posługiwania się kartą zgodnie z postanowieniami Umowy, w tym Regulaminu.

3. Użytkownik karty ma prawo posługiwać się kartą wyłącznie do celów niezwiązanych z działalnością gospodarczą.

#### § 11

1. Kartą można dokonywać transakcji do wysokości dostępnego limitu kredytowego, przy zachowaniu limitów transakcyjnych, o których mowa w § 17.
2. Przy użyciu karty można dokonywać transakcji bezgotówkowych (płatności), transakcji gotówkowych (wypłat gotówki) lub korzystać z innych usług dostępnych dla kart, w kraju i za granicą:
  - 1) w POS i bankomatach oznaczonych znakiem akceptacji umieszczonym na karcie,
  - 2) na odległość - bez fizycznego przedstawienia karty:
    - a) przez Internet,
    - b) telefonicznie,
    - c) drogą pocztową.
3. Transakcje realizowane są w walucie kraju, w którym są dokonywane, lub innej walucie, którą oferuje punkt honorujący kartę.
4. W przypadku, gdy punkt honorujący kartę (akceptant) lub inny podmiot oferuje usługę przeliczenia waluty (dokonanie transakcji w innej walucie, niż waluta kraju, w którym dokonywana jest transakcja) bezpośrednio przed zainicjowaniem transakcji płatniczej, Użytkownik karty powinien otrzymać od podmiotu oferującego usługę przeliczenia waluty informacje o kursie walutowym, jaki zostanie zastosowany do przeliczenia waluty transakcji płatniczej oraz o opłatach związanych z daną transakcją stosowanych przez ten podmiot. Skorzystanie przez Użytkownika karty z usługi przeliczenia waluty w danym punkcie sprzedaży, bankomacie lub przez odbiorcę może bowiem wiązać się z zastosowaniem przez podmiot świadczący usługę przeliczenia waluty opłat lub kursu walutowego. Bank może nie dysponować informacją o zastosowanych przez dany podmiot świadczący usługę przeliczenia waluty opłatach lub kursie walutowym. Uznaje się, że skorzystanie przez Użytkownika karty z usługi przeliczenia waluty jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na wysokość kursu walutowego oraz wiążących się z tym opłat.
5. Dla transakcji płatniczej dokonywanej na terenie państwa członkowskiego Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG) w walucie państwa członkowskiego EOG innej niż złoty Bank podaje Użytkownikowi karty kwotę łącznych opłat za przeliczenie waluty jako wartość procentową marży w stosunku do najbardziej aktualnego referencyjnego kursu wymiany euro ogłoszonego przez Europejski Bank Centralny. Bank przekazuje informację, o której mowa w zdaniu poprzednim:
  - 1) na stronie internetowej Banku - w łatwo dostępnym miejscu pozwalającym na zapoznanie się z wartościami opłat przed zainicjowaniem transakcji płatniczej,
  - 2) w formie wiadomości e-mail - bezzwłocznie po otrzymaniu zlecenia płatniczego, przesyłając Użytkownikowi karty wiadomość elektroniczną na wskazany przez Użytkownika adres e-mail.
6. W przypadku, gdy Umowa została zawarta przed dniem 19 kwietnia 2021 r., Bank przekazuje informację o której mowa w ust. 5 pkt 2, wszystkim Użytkownikom kart, którzy podali w Banku swój adres e-mail do kontaktu. Użytkownik karty, który nie wskazał adresu e-mail, może w każdej chwili wyrazić wolę otrzymywania takiej informacji, podając Bankowi adres e-mail.
7. Użytkownik karty ma w każdym czasie prawo rezygnacji z otrzymywania informacji, o których mowa w ust. 5 pkt 2. Użytkownik karty może również w każdym czasie zmienić oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wyrażając ponownie chęć otrzymywania informacji, zgodnie z ust. 5 pkt 2. Oświadczenie o rezygnacji/ponownej chęci otrzymywania informacji może zostać złożone w placówce Banku, poprzez infolinię lub za pośrednictwem usług bankowości elektronicznej (o ile Bank udostępnia taką funkcjonalność). W takim przypadku oświadczenie o

- rezygnacji/ponownej chęci otrzymywania informacji dotyczy wszystkich kart płatniczych Użytkownika wydanych przez Bank.
8. Bank realizuje dyspozycje dotyczące transakcji w oparciu o numer karty, który stanowi unikatowy identyfikator karty.
  9. Transakcją uważa się za uwierzytelnioną 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 poprzez umieszczenie karty 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 poprzez wprowadzenie PIN, pod warunkiem, że:
        - nie przekracza ona maksymalnej kwoty pojedynczej transakcji niewymagającej stosowania silnego uwierzytelniania Użytkownika karty, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, oraz
        - nie przekracza ona maksymalnej łącznej kwoty poprzednich transakcji niewymagających stosowania silnego uwierzytelniania Użytkownika karty, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, lub
        - nie została przekroczona maksymalna liczba następujących po sobie transakcji niewymagających silnego uwierzytelniania Użytkownika karty, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
      - b) transakcja zbliżeniowa bezgotówkowa powyżej kwoty maksymalnej ustalonej przez organizację kartową dla danego kraju, każdorazowo wymaga potwierdzenia poprzez wprowadzenie PIN,
      - c) transakcja zbliżeniowa gotówkowa wymaga każdorazowo potwierdzenia poprzez wprowadzenie PIN,
      - d) z zastrzeżeniem lit. a) powyżej, wysokość maksymalnej kwoty transakcji zbliżeniowej, która nie wymaga potwierdzenia za pomocą PIN, jest ustalona przez organizację kartową i może ulec zmianie; informację o aktualnej wysokości tej kwoty dla transakcji realizowanych w Polsce Bank podaje w materiałach informacyjnych przesłanych wraz z kartą oraz na stronie internetowej Banku,
      - e) niezależnie od kwoty transakcji, w celu zapewnienia bezpieczeństwa transakcji Bank lub punkt honorujący kartę może wymagać:
        - potwierdzenia transakcji zbliżeniowej poprzez wprowadzenie PIN lub
        - dokonania transakcji poprzez umieszczenie karty w POS i wprowadzenia PIN lub złożenia podpisu na dowodzie dokonania transakcji,
      - f) dokonanie transakcji zbliżeniowej może spowodować przekroczenie dostępnego limitu kredytowego, Użytkownik karty zobowiązany jest dołożyć należytej staranności przy korzystaniu z funkcjonalności zbliżeniowej w celu ograniczenia wystąpienia tego typu przekroczeń,
      - g) niezależnie od przypadków określonych powyżej, Bank może nie wymagać potwierdzenia transakcji zbliżeniowej za pomocą PIN lub dokonania transakcji poprzez umieszczenie karty w POS i wprowadzenia PIN lub złożenia podpisu na dowodzie dokonania transakcji w przypadkach dopuszczalnych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
    - 4) podanie numeru karty, daty ważności karty oraz ewentualnie dodatkowych danych uwidocznionych na karcie: imienia i nazwiska lub CVC2, a także (o ile jest to wymagane) kodu 3-D Secure - w przypadku transakcji na odległość,
    - 5) dopełnienie wymogów uwierzytelnienia określonych w odrębnych regulaminach korzystania z Apple Pay, Google Pay lub Garmin Pay, w przypadku wykonania transakcji za pośrednictwem Apple Pay, Google Pay lub Garmin Pay,
    - 6) inną metodę uwierzytelniania uzgodnioną przez Bank i Użytkownika karty.
    10. Podpis Użytkownika karty złożony na dowodzie dokonania transakcji powinien być zgodny ze wzorem podpisu złożonym na karcie. Złożenie przez Użytkownika karty podpisu innego, niż wzór na karcie, nie zwalnia Posiadacza z odpowiedzialności za dokonaną transakcję.
    11. Punkt honorujący kartę może odmówić wykonania transakcji w przypadku:
      - 1) upływu terminu ważności karty,
      - 2) zablokowania lub zastrzeżenia karty,
      - 3) niezgodności podpisu złożonego na dowodzie dokonania transakcji z podpisem złożonym na karcie,
      - 4) odmowy okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość w przypadku, o którym mowa w ust. 13 niniejszego paragrafu,
      - 5) stwierdzenia posługiwania się kartą przez osobę nieuprawnioną,
      - 6) braku technicznej możliwości dokonania akceptacji transakcji.
    12. Punkt honorujący kartę może ją zatrzymać w przypadkach określonych w ust. 11 pkt 1-3 i 5 oraz na polecenie agenta rozliczeniowego.
    13. W przypadku uzasadnionej wątpliwości Użytkownik karty może, w celu zapewnienia bezpieczeństwa transakcji, zostać poproszony przez punkt honorujący kartę o okazanie dokumentu stwierdzającego jego tożsamość. Nieokazanie dokumentu może być powodem odmowy dokonania transakcji.
    14. Od momentu dokonania autoryzacji transakcji przez Użytkownika karty nie można wycofać tej autoryzacji ani odwołać transakcji. W przypadku, gdy transakcja jest inicjowana przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, Użytkownik karty nie może dokonać odwołania zlecenia płatniczego dotyczącego transakcji po udzieleniu odbiorcy zgody na wykonanie transakcji płatniczej. W przypadku zlecenia płatniczego dotyczącego transakcji płatniczej w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych realizowanej z datą przyszłą – Użytkownik karty może dokonać odwołania zlecenia płatniczego do dnia roboczego poprzedzającego dzień realizacji zlecenia płatniczego.
    15. Użytkownik karty powinien przechować dowód dokonania transakcji w celu weryfikacji prawidłowości rozliczenia transakcji na rachunku karty.
    16. W przypadku wydania karty 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.
    17. Zgody na wykonanie transakcji płatniczej można również udzielić za pośrednictwem odbiorcy lub dostawcy odbiorcy.

## § 12

1. Po otrzymaniu przez Bank od odbiorcy lub za jego pośrednictwem zapytania o zgodę na dokonanie transakcji, Bank udziela takiej zgody do wysokości dostępnego limitu kredytowego, z uwzględnieniem limitów transakcyjnych dla danego typu transakcji, blokując na rachunku karty kwotę równą kwocie transakcji, na dokonanie której została udzielona zgoda, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku, gdy dokładna kwota transakcji nie jest znana w momencie, w którym Użytkownik karty wyraża zgodę na jej wykonanie, udzielając zgody, o której mowa w ust. 1, Bank dokonuje blokady na rachunku karty wyłącznie w przypadku, gdy Użytkownik karty wyraził zgodę na blokadę określonej, maksymalnej kwoty środków pieniężnych.
3. W przypadku, gdy transakcja dokonywana jest w walucie innej niż złoty, wysokość kwoty objętej blokadą może różnić się od kwoty obciążenia rachunku karty, gdyż kwota transakcji może być

- przeliczona przez organizację kartową lub przez Bank po innym kursie walutowym na potrzeby blokady, a po innym na potrzeby rozliczenia transakcji.
- Różnica pomiędzy kwotą blokady oraz kwotą rozliczonej transakcji może być przyczyną przekroczenia limitu kredytowego.
  - Kwota blokady, o której mowa w ust. 1-2, pomniejsza wysokość dostępnego limitu kredytowego do momentu rozliczenia transakcji na rachunku karty zgodnie z § 21, ale nie dłużej niż przez 7 dni.
  - Brak blokady lub jej rozwiązanie z powodu upływu terminu, o którym mowa w ust. 5 niniejszego paragrafu, przed terminem rozliczenia transakcji na rachunku karty nie zwalnia Posiadacza z obowiązku utrzymywania salda dostępnego limitu kredytowego w wysokości zapewniającej pokrycie zrealizowanych transakcji oraz należnych Bankowi opłat i prowizji.
  - Nie każda transakcja, w tym w szczególności transakcja zbliżeniowa, jest przesyłana do Banku celem udzielenia przez Bank zgody na jej dokonanie. Dokonanie takiej transakcji nie skutkuje założeniem blokady środków na rachunku karty, a transakcja taka pomniejsza wysokość dostępnego limitu kredytowego od momentu rozliczenia tej transakcji na rachunku karty.

### § 13

- Kartą można dokonywać transakcji przez całą dobę z zastrzeżeniem ust. 2-4.
- 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.
- Bank zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania transakcji w następujących przypadkach:
  - nieprawidłowego uwierzytelnienia transakcji,
  - niewystarczającej wysokości dostępnego limitu kredytowego lub limitów transakcyjnych,
  - próby dokonania transakcji przy użyciu karty nieważnej, nieaktywnej, zastrzeżonej lub zablokowanej,
  - gdy wymagają tego przepisy prawa,
  - gdy zachodzi podejrzenie, że podmiot składający zlecenie płatnicze dotyczące transakcji przy użyciu karty nie jest do tego uprawniony lub, że dostęp taki jest nielegalny.
- 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.
- Bank ponosi odpowiedzialność za skutki nieprawidłowego wykonania transakcji lub odmowy dokonania transakcji na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym oraz w ustawie o usługach płatniczych.

### § 14

- Każda transakcja gotówkowa lub bezgotówkowa dokonana kartą zmniejsza dostępny limit kredytowy.
- Należne Bankowi prowizje, opłaty i odsetki zmniejszają dostępny limit kredytowy i pobierane są zgodnie z trybem określonym w § 22.
- Każda wpłata na rachunek karty zwiększa dostępny limit kredytowy. Zwiększenie dostępnego limitu kredytowego w związku z wpłatą na rachunek karty następuje nie później niż do godziny 23:00 następnego dnia roboczego po dniu otrzymania wpłaty przez Bank.

### § 15

- Zadłużenie Posiadacza wobec Banku z tytułu korzystania z karty głównej i kart dodatkowych, z uwzględnieniem naliczonych przez Bank opłat, prowizji i odsetek, nie powinno przekraczać wysokości przyznanego limitu kredytowego. Posiadacz zobowiązany jest monitorować saldo zadłużenia na rachunku karty.
- W przypadku przekroczenia przyznanego limitu kredytowego Bank pobiera opłatę zgodnie z Taryfą.
- W przypadku powzięcia informacji o przekroczeniu limitu kredytowego Posiadacz zobowiązany jest do natychmiastowej spłaty kwoty przekroczenia.

### § 16

- Posiadacz może złożyć wniosek o zmianę limitu kredytowego. Wniosek o zwiększenie limitu kredytowego należy złożyć w placówce Banku lub w inny udostępniony przez Bank sposób, zgodnie odrębną informacją przekazaną przez Bank. Wniosek o zmniejszenie limitu kredytowego można złożyć pod numerem infolinii lub pisemnie w Banku.
- W przypadku wniosku o zwiększenie limitu kredytowego Posiadacz może zostać poproszony o przedłożenie w Banku dokumentów dotyczących jego aktualnej sytuacji finansowej. Informację o rodzaju wymaganych dokumentów, w zależności od źródła dochodów, Posiadacz może uzyskać w placówce Banku, a także pod numerem infolinii Banku.
- Bank może zaproponować Posiadaczowi:
  - zwiększenie limitu kredytowego, przy czym Posiadacz może zostać poproszony o przedłożenie w Banku dokumentów dotyczących jego aktualnej sytuacji finansowej oraz oświadczeń w tym zakresie,
  - zmniejszenie limitu kredytowego - w przypadku, gdy w ciągu 3 kolejnych miesięcy rachunek karty nie wykazuje żadnych obrotów poza naliczaniem prowizji i opłat lub maksymalna kwota zadłużenia jest znacząco niższa od przyznanego limitu kredytowego.
 Zmiana limitu kredytowego w powyższych przypadkach następuje pod warunkiem wyrażenia zgody przez Posiadacza w formie pisemnej lub za pośrednictwem infolinii Banku.
- W przypadkach, o których mowa jest w ust. 1-3, o podjętej decyzji i nowej wysokości limitu kredytowego Bank powiadamia Posiadacza pisemnie.

### § 17

- W celu podwyższenia bezpieczeństwa użytkowania karty Bank i Posiadacz ustalają następujące limity transakcyjne ograniczające kwoty lub liczbę transakcji dokonanych daną kartą w jednostce czasu:

Dzienny limit wartości transakcji gotówkowych	5000 zł, ale nie więcej niż dostępny limit kredytowy
Dzienny limit liczbowy wypłat gotówki z bankomatów	5

- Informację o wysokości limitów transakcyjnych oraz możliwości ustanawiania indywidualnej wysokości limitów transakcyjnych dla danej karty przez Posiadacza/Użytkownika karty Bank podaje do wiadomości Użytkownika karty w materiałach przestanych wraz z kartą, na stronie internetowej Banku, a także na każde żądanie Użytkownika karty zgłoszone za pośrednictwem infolinii lub w placówce Banku.
- Bank dokonuje zmiany wysokości lub rodzaju limitów transakcyjnych, o których mowa w ustępie poprzedzającym, w następujących przypadkach:
  - zmiany przepisów prawa w tym zakresie,
  - zmiany przepisów organizacji kartowej, ze znakiem której wydawana jest karta, które wymuszają zmiany w tym zakresie,
  - z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem transakcji,

- 4) zmiany funkcjonalności produktu w związku ze zmianami technologicznymi, które uniemożliwiają utrzymanie dotychczasowych limitów i wymuszają w związku z tym zmiany w tym zakresie,
  - 5) na wniosek Posiadacza/Użytkownika karty w przypadku możliwości ustanawiania indywidualnej wysokości limitów transakcyjnych.
4. Szczegółowy tryb wprowadzania zmian warunków Umowy w zakresie limitów transakcyjnych określa § 37.

#### § 18

1. Podczas realizacji transakcji w bankomacie, w przypadku:
  - 1) nieprawidłowego uwierzytelnienia,
  - 2) próby użycia zastrzeżonej, zablokowanej lub nieważnej karty,
  - 3) nieprawidłowej obsługi bankomatu, np. nieodebrania karty w odpowiednim czasie,
  - 4) awarii bankomatu,karta może zostać zatrzymana w bankomacie.
2. W przypadku zatrzymania ważnej karty w bankomacie, Użytkownik karty zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt do Banku, telefonicznie pod numerem infolinii lub osobiście w placówce Banku.

#### § 19

1. Trzykrotne kolejne wprowadzenie nieprawidłowego PIN w danym dniu, nawet w różnych urzędzeniach, może skutkować zablokowaniem możliwości dokonywania transakcji z użyciem PIN do końca tego dnia.
2. W przypadku utraty lub zapomnienia PIN Posiadacz lub Użytkownik karty dodatkowej powinien złożyć w Banku wniosek o wydanie nowego PIN. Wniosek należy złożyć telefonicznie pod numerem infolinii, w placówce Banku lub za pośrednictwem usług bankowości elektronicznej. Bank przekazuje nowy PIN w sposób określony w § 6.

#### § 20

1. Użytkownik karty może dokonać zmiany PIN:
  - 1) w bankomatach wybranych sieci, zgodnie z informacją przekazaną przez Bank w odrębnych materiałach informacyjnych,
  - 2) za pośrednictwem usług bankowości elektronicznej (po udostępnieniu przez Bank takiej funkcjonalności w danej usłudze).
2. Zmiana PIN może wymagać użycia karty oraz wprowadzenia dotychczasowego PIN albo zastosowania innej metody silnego uwierzytelniania Użytkownika karty.

### Rozdział V Rozliczanie transakcji i kurs walutowy

#### § 21

1. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego (transakcji do rozliczenia) dotyczącego transakcji jest moment, w którym Bank otrzymał zlecenie płatnicze. Dzień otrzymania zlecenia płatniczego jest niezależny od Banku. W przypadku otrzymania zlecenia płatniczego w dniu niebędącym dla Banku dniem roboczym, uznaje się, że zlecenie zostało otrzymane pierwszego dnia roboczego po tym dniu. Bank nie obciąża rachunku karty przed otrzymaniem zlecenia płatniczego.
2. Bank rozlicza transakcję na rachunku karty oraz należne opłaty i prowizje z tytułu transakcji najpóźniej w następnym dniu roboczym po dniu otrzymania przez Bank zlecenia płatniczego dotyczącego transakcji.

3. Wszystkie transakcje dokonane w złotych jak i w innych walutach, rozliczane są przez Bank na rachunku karty w złotych, przy czym przeliczenie na złote w przypadku transakcji dokonanych w innej walucie niż złoty następuje za pośrednictwem waluty rozliczeniowej, którą jest euro, zgodnie z trybem określonym w ust. 4 i 5.
4. Transakcje dokonane w walucie innej niż złoty lub euro przeliczane są przez organizację Mastercard na euro, zgodnie z kursem stosowanym w dniu rozliczenia transakcji przez tę organizację, a do wartości transakcji doliczana jest automatycznie marża za przewalutowanie transakcji zgodnie z Taryfą. Kursy stosowane przez organizację Mastercard są prezentowane na stronie internetowej [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com).
5. Kwoty transakcji dokonanych w euro oraz kwoty wyliczone zgodnie z ust. 4 przeliczane są na złote według referencyjnego kursu walutowego sprzedaży dewiz Banku, obowiązującego w dniu rozliczenia transakcji na rachunku karty. Zmiana wartości referencyjnego kursu walutowego dokonywana jest bez uprzedzenia, ze skutkiem natychmiastowym w przypadku zmiany tego kursu przez Bank. Kurs ten podawany jest:
  - 1) na Wyciągach – w opisie szczegółów transakcji, do której przeliczenia dany kurs został zastosowany,
  - 2) na stronie internetowej Banku,
  - 3) na każde żądanie Posiadacza lub Użytkownika karty dodatkowej złożone telefonicznie pod numerem infolinii, bezpośrednio w placówce Banku lub pisemnie pod adresem Banku.

### Rozdział VI Naliczanie opłat, prowizji i odsetek

#### § 22

1. Opłaty, prowizje i odsetki zmniejszają wysokość dostępnego limitu kredytowego i stanowią podlegające spłacie zadłużenie Posiadacza wobec Banku.
2. Bank pobiera opłaty i prowizje z tytułu Umowy zgodnie z zasadami określonymi w Umowie.
3. W ostatnim dniu cyklu rozliczeniowego Bank rozlicza odsetki naliczone od niespłaconej kwoty zadłużenia od dnia zaksięgowania transakcji na rachunku karty do dnia poprzedzającego dzień spłaty całości zadłużenia z tytułu tej transakcji włącznie, z zastrzeżeniem § 23 ust. 11 i 12.
4. Naliczanie odsetek odbywa się w oparciu o zasadę 365/360 (lub 366/360 w roku przestępnym), co oznacza przyjęcie faktycznej liczby dni w okresie obrachunkowym w stosunku do 360 dni w roku obrachunkowym.

### Rozdział VII Przekazywanie informacji o transakcjach oraz spłata zadłużenia

#### § 23

1. Informacje o:
  - 1) rozliczonych przez Bank transakcjach dokonanych przy użyciu kart, umożliwiające Posiadaczowi zidentyfikowanie transakcji i punktu honorującego kartę,
  - 2) kwocie transakcji w złotych,
  - 3) kwocie transakcji w walucie, w której została dokonana transakcja, kwocie transakcji w walucie rozliczeniowej oraz zastosowanym przez Bank kursie walutowym dla kart rozliczanych zgodnie z § 21 ust. 3, jeżeli transakcja wiązała się z przeliczeniem waluty,
  - 4) kwocie wszelkich opłat i prowizji z tytułu transakcji oraz innych opłatach wynikających Umowy wraz z ich wyszczególnieniem,



- 5) naliczonych odsetkach,
  - 6) spłatach zadłużenia zaksięgowanych na rachunku karty,
  - 7) dacie waluty zastosowanej przy obciążeniu/uznaniu rachunku karty,
  - 8) całkowitym zadłużeniu, wymaganej kwocie spłaty i terminie wymaganej spłaty, przekazywane są przez Bank na Wyciągach.
2. Wyciągi są wysyłane raz w miesiącu po zakończeniu cyklu rozliczeniowego karty:
    - 1) drogą pocztową na adres korespondencyjny wskazany przez Posiadacza lub
    - 2) drogą elektroniczną, na adres poczty elektronicznej Posiadacza, zgodnie z dyspozycją Posiadacza dotyczącą terminu końca cyklu rozliczeniowego oraz sposobu wysyłki Wyciągów i innej korespondencji, złożoną we wniosku o wydanie karty, z zastrzeżeniem ust. 4.
  3. Na wniosek Posiadacza Bank przesyła kopię Wyciągu w formie papierowej na adres korespondencyjny Posiadacza.
  4. Sposób wysyłki Wyciągów może zostać zmieniony na wniosek Posiadacza. Wniosek o zmianę sposobu wysyłki Wyciągów może zostać złożony telefonicznie za pośrednictwem infolinii, w placówce Banku lub w za pośrednictwem usług bankowości elektronicznej z zastrzeżeniem, że w okresie wypowiedzenia Umowy Bank nie udostępni możliwości składania dyspozycji dotyczących zmiany sposobu wysyłki Wyciągów.
  5. Zadłużenie powstałe w wyniku posługiwania się kartą główną i kartami dodatkowymi powinno być spłacane na rachunek karty, którego numer podany jest na Wyciągu, w wysokości i terminie podanych na Wyciągu. Termin wymaganej spłaty wynosi 24 dni kalendarzowe od dnia zakończenia cyklu rozliczeniowego. Jeżeli termin wymaganej spłaty przypada na sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy, za termin wymaganej spłaty przyjmuje się pierwszy dzień roboczy następujący po tym dniu wolnym.
  6. Spłaty zadłużenia można dokonać w formie:
    - 1) gotówkowej – np. w placówkach pocztowych, kasach Banku i innych banków,
    - 2) bezgotówkowej.
  7. Posiadacz zobowiązany jest do dokonania wpłaty co najmniej wymaganej kwoty spłaty wskazanej na Wyciągu.
  8. Spłatę uważa się za dokonaną w dniu jej wpływu do Banku, z zastrzeżeniem § 14 ust. 3.
  9. Wpłacona kwota jest zaliczana na spłatę poszczególnych części zadłużenia w następującej kolejności:
    - 1) odsetki,
    - 2) prowizje,
    - 3) opłaty,
    - 4) transakcje gotówkowe – w kolejności chronologicznej wg daty księgowania,
    - 5) transakcje bezgotówkowe – w kolejności chronologicznej wg daty księgowania,przy czym zawsze przed aktualnym zadłużeniem pokrywane jest zadłużenie z poprzedniego Wyciągu, jeśli nie zostało spłacone - zgodnie z kolejnością określoną powyżej.
  10. Posiadacz ma prawo do wcześniejszej spłaty całości lub części zadłużenia – przed terminem spłaty określonym na Wyciągu. W takim przypadku Bank nie pobiera odsetek od transakcji objętych wcześniejszą spłatą od dnia dokonania spłaty, z zastrzeżeniem ust. 11 i 12.
  11. Spłata całości zadłużenia nie później niż w terminie spłaty określonym na Wyciągu skutkuje nieobciążeniem rachunku karty odsetkami od zadłużenia z tytułu transakcji bezgotówkowych.
  12. W przypadku niespłacenia całości zadłużenia w terminie spłaty określonym na Wyciągu, odsetki od transakcji bezgotówkowych dokonanych w ostatnim cyklu rozliczeniowym zostaną wykazane dopiero na kolejnym Wyciągu.

13. W przypadku spłaty kwoty wyższej niż kwota zadłużenia, nadpłata nie podlega oprocentowaniu. Środki z tytułu nadpłaty w okresie obowiązywania Umowy mogą zostać wykorzystane wyłącznie poprzez dokonanie transakcji przy użyciu karty.

#### § 24

1. Nieotrzymanie Wyciągu z przyczyn niezależnych od Banku nie zwalnia Posiadacza z obowiązku terminowej spłaty zobowiązań wynikających z Umowy.
2. W przypadku nieotrzymania Wyciągu w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia zakończenia cyklu rozliczeniowego Posiadacz powinien skontaktować się z Bankiem telefonicznie pod numerem infolinii lub osobiście w placówce Banku w celu uzyskania informacji o terminie spłaty, wysokości zadłużenia i wymaganej kwocie spłaty.

#### § 25

1. Posiadacz, który jest posiadaczem lub współposiadaczem ROR w Banku może korzystać z usługi automatycznej spłaty w wybranej opcji spłaty:
  - 1) wymaganej kwoty spłaty lub
  - 2) całego zadłużenia.
2. Dyspozycję włączenia usługi automatycznej spłaty Posiadacz może złożyć wraz z wnioskiem o kartę lub w terminie późniejszym.
3. Posiadacz ma prawo zrezygnować z usługi automatycznej spłaty lub dokonać zmiany wybranej opcji spłaty, z zastrzeżeniem ust. 5.
4. Dyspozycję włączenia lub wyłączenia usługi automatycznej spłaty lub zmianę opcji spłaty Posiadacz może złożyć telefonicznie pod numerem infolinii, w placówce Banku lub za pośrednictwem usług bankowości elektronicznej.
5. Jeśli Posiadacz korzysta z usługi automatycznej spłaty i planuje dokonanie samodzielnej spłaty zadłużenia w związku z wypowiedzeniem Umowy, powinien złożyć dyspozycję wyłączenia usługi automatycznej spłaty przed terminem złożenia wypowiedzenia Umowy. W okresie wypowiedzenia Umowy Posiadacz nie ma możliwości składania dyspozycji dotyczących zmian usługi automatycznej spłaty.
6. Posiadacz, który korzysta z usługi automatycznej spłaty, zobowiązany jest zapewnić na ROR przez cały dzień spłaty wskazany na ostatnim Wyciągu jako termin wymaganej spłaty, odpowiednią kwotę środków na spłatę zadłużenia, zgodnie z wybraną opcją automatycznej spłaty.
7. W przypadku włączonej usługi automatycznej spłaty całości zadłużenia w dniu wymaganej spłaty zostanie pobrana z ROR i wpłacona na rachunek karty kwota równa kwocie zadłużenia z ostatniego Wyciągu, pod warunkiem, że na ROR będzie wystarczające saldo środków. Jeżeli saldo środków będzie niewystarczające na spłatę całości kwoty zadłużenia z ostatniego Wyciągu, z ROR zostanie pobrana wymagana (minimalna) kwota spłaty z ostatniego Wyciągu, pod warunkiem, że saldo środków na ROR będzie wystarczające na pobranie wymaganej kwoty spłaty.
8. W przypadku włączonej usługi automatycznej spłaty wymaganej kwoty spłaty w dniu wymaganej spłaty zostanie pobrana z ROR i wpłacona na rachunek karty kwota równa wymaganej kwocie spłaty z ostatniego Wyciągu, pod warunkiem, że saldo środków na ROR będzie wystarczające na pobranie wymaganej kwoty spłaty.
9. Automatyczna spłata realizowana jest niezależnie od tego, czy Posiadacz dokona uprzednio samodzielnej spłaty zadłużenia. W przypadku, gdy Posiadacz korzysta z usługi automatycznej spłaty i dokona samodzielnej spłaty zadłużenia, może dojść do sytuacji podwójnego uznania rachunku karty z tytułu spłaty tego zadłużenia. W przypadku spłaty wyższej niż kwota zadłużenia zastosowanie ma § 23 ust. 13.

10. Posiadacz może odwołać zlecenie spłaty zadłużenia w ramach usługi automatycznej spłaty składając dyspozycję wyłączenia usługi nie później niż do końca dnia roboczego poprzedzającego dzień wymaganej spłaty, której dotyczy odwoływane zlecenie.
11. W przypadku odmowy wykonania zlecenia spłaty zadłużenia w ramach usługi automatycznej spłaty, Bank powiadamia Posiadacza o odmowie wykonania tego zlecenia i jeśli to możliwe, o przyczynach odmowy poprzez wysłanie wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego wskazany przez Posiadacza lub telefonicznie za pośrednictwem infolinii. W przypadku braku możliwości powiadomienia poprzez SMS lub powiadomienia telefonicznego, Bank powiadamia Posiadacza pisemnie. W przypadku, gdy odmowa wykonania zlecenia była uzasadniona, np. w przypadku niewystarczającego salda środków na ROR, Bank może za powiadomienie pobierać opłaty, zgodnie z Taryfą.

#### **§ 26**

Bank przed terminem wymaganej spłaty wysyła na numer telefonu komórkowego wskazany przez Posiadacza bezpłatną wiadomość SMS z informacją o zbliżającym się terminie wymaganej spłaty oraz wymaganej kwocie spłaty z ostatniego Wyciągu. Wiadomość wysyłana jest niezależnie od tego, czy na rachunek karty została dokonana uprzednio spłata zadłużenia.

#### **§ 27**

1. W przypadku niespłacenia wymaganej kwoty spłaty w wyznaczonym terminie Bank podejmuje działania monitorujące, za które może pobierać opłaty w wysokości i na zasadach określonych w Umowie:
  - 1) telefonicznie powiadamia Posiadacza o zaległościach w spłacie zadłużenia,
  - 2) wysyła drogą pocztową upomnienia/wezwania do spłaty zadłużenia, z zastrzeżeniem, że wysyłka upomnień/wezwań realizowana jest w odstępach czasowych umożliwiających dokonanie wpłaty środków na spłatę wymaganej kwoty spłaty, a spłata wymaganej kwoty spłaty powoduje zaniechanie wysłania kolejnego upomnienia/wezwania.
2. Informacja o zaległości w spłacie zadłużenia przekazywana jest również na Wyciągu.
3. Odsetki od należności przeterminowanych naliczane są jedynie w przypadku określonym w § 39 ust. 13.
4. Niedokonanie wpłaty wymaganej kwoty spłaty w wyznaczonym terminie może skutkować zablokowaniem karty przez Bank, z zastrzeżeniem § 39 ust. 5 pkt 3.

### **Rozdział VIII Zastrzeżenie lub blokada karty**

#### **§ 28**

1. W przypadku stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty Użytkownik karty 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 bankowości elektronicznej (po udostępnieniu przez Bank takiej funkcjonalności w danej usłudze).

3. W przypadku braku możliwości dokonania zgłoszenia zastrzeżenia w trybie, o którym mowa w ust. 2, Posiadacz lub Użytkownik karty dokonuje zgłoszenia osobiście, zachowując formę pisemną, w dowolnej placówce Banku.
4. Bank ma prawo zażądać od Posiadacza pisemnego potwierdzenia zgłoszenia, o którym mowa w ust. 2, wraz z opisem okoliczności tego zdarzenia.
5. W przypadku podejrzenia kradzieży karty lub nieuprawnionego użycia karty Użytkownik karty zobowiązany jest zgłosić ten fakt na Policję.

#### **§ 29**

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

#### **§ 30**

1. Jeżeli karta zostanie zastrzeżona przez Użytkownika karty, w jej miejsce wydana zostanie nowa karta o nowym numerze. Przekazanie nowej karty Użytkownikowi karty odbywa się na zasadach, o których mowa w § 6.
2. Nową kartę Bank wydaje z nowym terminem ważności.
3. Użytkownik karty ma prawo rezygnacji z wydania nowej karty w miejsce karty zastrzeżonej. Rezygnację należy zgłosić wraz ze zgłoszeniem zastrzeżenia karty. W przypadku karty głównej rezygnacja taka pociąga za sobą obowiązek wypowiedzenia Umowy przez Posiadacza w formie pisemnej zgodnie z trybem określonym w § 39 ust. 6-7 oraz skutkuje zastrzeżeniem kart dodatkowych.

#### **§ 31**

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,
  - 3) z powodu zwiększenia ryzyka utraty przez Posiadacza zdolności kredytowej, w tym w przypadku niedokonania wpłaty wymaganej kwoty spłaty w wyznaczonym terminie, o którym mowa w § 23 ust. 5, pomimo upływu dodatkowego terminu wskazanego w upomnieniu lub wezwaniu do zapłaty wysłanym przez Bank.
2. O zablokowaniu lub zastrzeżeniu karty Bank powiadamia Posiadacza 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 Posiadacza 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.

## Rozdział IX Reklamacje i odpowiedzialność

### § 32

1. Posiadacz lub Użytkownik karty, który ma zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank, może złożyć reklamację w celu umożliwienia rozpatrzenia reklamacji przez Bank z uwzględnieniem postanowień niniejszego Rozdziału. 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 dokonanych transakcji i niezwłocznego powiadamiania Banku o stwierdzonych nieautoryzowanych przez Użytkownika karty, niedokonanych lub nieprawidłowo rozliczonych transakcjach. Powiadomienia należy dokonać w drodze reklamacji.
3. Jeżeli Posiadacz nie dokona powiadomienia, o którym mowa jest w ust. 2, w terminie 13 miesięcy od dnia dokonania nieautoryzowanych lub niewłaściwie rozliczonych transakcji bądź od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia Posiadacza względem Banku z tytułu tych transakcji wygasają.
4. Postanowień ust. 3 nie stosuje się w przypadku, gdy Bank nie udostępnił Posiadaczowi informacji o transakcjach, zgodnie z § 23 ust. 1 i 2 Regulaminu.
5. Posiadacz/Użytkownik karty może składać reklamacje:
  - 1) w formie pisemnej bezpośrednio w każdej placówce Banku, placówce pocztowej lub korespondencyjnie przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23.11.2012 r. – Prawo Pocztowe, na adres którejkolwiek z tych placówek (adresy placówek Banku i placówek pocztowych znajdują się na stronie [www.pocztowy.pl](http://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/ Użytkownika karty w placówce, o której mowa w pkt. 1 niniejszego ustępu,
  - 3) w formie elektronicznej - pocztą elektroniczną na adres e-mail: [informacja@pocztowy.pl](mailto:informacja@pocztowy.pl) bądź za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej Banku [www.pocztowy.pl](http://www.pocztowy.pl) lub za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej Pocztowy24,
  - 4) faksem na numer telefonu: 52 58 38 234, z zastrzeżeniem, że reklamacje dotyczące transakcji, ze względu na wymagania procesu reklamacyjnego poza Bankiem, wymagają zachowania formy pisemnej.
6. 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 transakcji w postaci kopii ewentualnych potwierdzeń otrzymanych podczas realizacji transakcji lub innego rodzaju dokumenty związane z rodzajem zgłoszenia.
7. Na życzenie Posiadacza/Użytkownika karty Bank potwierdza przyjęcie reklamacji zgłoszonej w sposób inny niż pisemna, w trybie z nim ustalonym. Przyjmuje się, że potwierdzeniem przyjęcia reklamacji jest wskazanie Posiadaczowi/Użytkownikowi karty numeru reklamacji nadanego w momencie jej rejestracji przez Bank, o ile Strony nie postanowiły inaczej.

8. Bank może zwrócić się do Posiadacza o przekazanie do Banku kopii dowodu dokonania transakcji lub innego dokumentu wskazującego na zasadność reklamacji. Posiadacz jest zobowiązany udzielić Bankowi wszelkich informacji dotyczących reklamowanych transakcji oraz udostępnić, na prośbę Banku, posiadane dokumenty dotyczące składanej reklamacji (np. dowody dokonania transakcji, rachunki, oświadczenia).
9. W przypadku reklamacji dotyczącej transakcji zrealizowanej przy użyciu karty dodatkowej, Bank może wymagać złożenia na pisemnej reklamacji podpisu Użytkownika karty dodatkowej.
10. 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/Użytkownikiem karty, z tym zastrzeżeniem, że Bank może dostarczyć odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Posiadacza/Użytkownika karty.
11. Reklamacje składane przez Posiadacza/Użytkownika karty Bank rozpatruje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu przez Bank wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
12. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 11 niniejszego paragrafu, Bank w informacji przekazywanej Posiadaczowi/Użytkownikowi karty, który wystąpił z reklamacją:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy,
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
13. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 11, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 12, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Posiadacza/Użytkownika karty.
14. Z zastrzeżeniem ust. 3 w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej Bank niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek karty, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, zwraca Posiadaczowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej lub przywraca obciążony rachunek karty do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza. W takim przypadku data waluty w odniesieniu do uznania rachunku karty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą. Bank nie realizuje obowiązków wynikających ze zdania poprzedniego, gdy ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.
15. Jeśli Bank, po otrzymaniu reklamacji dotyczącej obciążenia rachunku karty kwotą nieautoryzowanej transakcji płatniczej wraz z ewentualnymi odsetkami naliczonymi w związku z tą transakcją, przywrócił obciążony rachunek karty do stanu, jaki istniałby gdyby nieautoryzowana transakcja płatnicza nie miała miejsca, a następnie reklamacja została negatywnie rozpatrzona lub gdy inny podmiot dokonał bezpośredniego zwrotu środków na rachunek karty, wówczas Bank uprawniony jest ponownie obciążyć rachunek karty kwotą nieautoryzowanej transakcji płatniczej wraz z ewentualnymi odsetkami. W takim przypadku może dojść do przekroczenia limitu kredytowego.
16. W przypadku uznania zasadności reklamacji, Bank niezwłocznie koryguje kwotę obciążenia rachunku karty oraz kwoty pobranych lub należnych opłat, prowizji i odsetek.

### § 33

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, Posiadacz odpowiada za transakcje nieautoryzowane przez Użytkownika karty do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu

średniego 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.
2. Posiadacz nie ponosi odpowiedzialności na zasadach określonych w ust. 1, w przypadku gdy:
- 1) Posiadacz/Użytkownik karty nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia karty przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy Posiadacz/Użytkownik karty działał umyślnie, lub
  - 2) utrata karty/danych z karty przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika, agenta lub oddziału Banku lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi techniczne, wspierające świadczenie usług płatniczych, który nie wchodzi w posiadanie środków pieniężnych będących przedmiotem transakcji płatniczych.
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 § 9 ust. 1, § 10 ust. 2 oraz § 28 ust. 1 Regulaminu.
4. Po dokonaniu zgłoszenia zastrzeżenia karty, o którym mowa jest w § 28, 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 umyślnie do nieautoryzowanej transakcji.
5. W przypadku gdy Bank, jako dostawca płatnika, nie wymaga silnego uwierzytelniania Użytkownika karty, Posiadacz nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje, chyba że działał umyślnie.

#### § 34

1. Posiadacz może żądać od Banku zwrotu kwoty autoryzowanej przez Użytkownika karty transakcji zainicjowanej przez punkt honorujący kartę lub za jego pośrednictwem, którą został obciążony rachunek karty, jeżeli:
  - 1) w momencie autoryzacji przez Użytkownika karty nie została określona dokładna kwota transakcji oraz
  - 2) kwota transakcji jest wyższa niż kwota, jakiej Użytkownik karty 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 walut, 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 karty. Data waluty w odniesieniu do uznania rachunku karty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
4. Posiadacz nie ma prawa do zwrotu kwoty autoryzowanej przez Użytkownika karty transakcji zainicjowanej przez punkt honorujący kartę, gdy:
  - 1) Użytkownik karty udzielił zgody na wykonanie transakcji bezpośrednio Bankowi oraz
  - 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 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 wykonania 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.

#### § 35

1. Bank ponosi odpowiedzialność wobec Posiadacza za szkodę wynikłą wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji płatniczej zainicjowanej przez Posiadacza jako płatnika, jak również zainicjowanej przez Posiadacza jako odbiorcę lub za jego pośrednictwem, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej jest następstwem okoliczności, za które Bank nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu.
2. Bank nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 1) niewykonanie dyspozycji z powodu braku wolnych środków z tytułu przyznanego limitu kredytowego,
  - 2) skutki błędnych dyspozycji wydanych przez Posiadacza lub Użytkownika karty dodatkowej, w tym podania przez Posiadacza lub Użytkownika karty dodatkowej nieprawidłowego unikatowego identyfikatora, bez względu na dostarczone przez nich inne informacje dodatkowe,
  - 3) skutki związane z udostępnieniem przez Posiadacza lub Użytkownika karty dodatkowej indywidualnych danych uwierzytelniających nieuprawnionym osobom trzecim.
3. Jeżeli Bank ponosi odpowiedzialność wobec Posiadacza, niezwłocznie zwraca Posiadaczowi kwotę niewykonanej lub nienależyte wykonanej transakcji płatniczej. Odpowiedzialność Banku określona powyżej obejmuje także opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony Posiadacz w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji płatniczej.
4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji płatniczej zainicjowanej przez Posiadacza jako płatnika, jak również zainicjowanej przez Posiadacza jako odbiorcę lub za jego pośrednictwem, Bank, bez względu na odpowiedzialność ponoszoną na mocy niniejszego paragrafu, na wniosek Posiadacza podejmuje niezwłoczne działania w celu przesłania transakcji płatniczej i powiadamia Posiadacza o ich wyniku.
5. Odpowiedzialność Banku za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej jest wyłączona w przypadku siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji wynika z innych przepisów prawa a także gdy Posiadacz nie dokonał powiadomienia o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależyte wykonanych transakcjach płatniczych na rachunku w terminie wskazanym w § 32 ust. 3, z zastrzeżeniem § 32 ust. 4.
6. Jeżeli przekroczenie terminu realizacji dyspozycji Posiadacza nastąpiło z przyczyn, za które Bank ponosi odpowiedzialność, Posiadaczowi przysługują odsetki ustawowe za opóźnienie za każdy dzień zwłoki liczone od kwoty dyspozycji. Nie wyłącza to prawa Posiadacza do odszkodowania na zasadach ogólnych.
7. Bank odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej w tym za realizację transakcji, która nie była autoryzowana przez Posiadacza, jeżeli Posiadacz dokona zgłoszenia takiej transakcji w terminie określonym w § 32 ust. 3, z zastrzeżeniem § 32 ust. 4.

## Rozdział X Zmiana warunków Umowy

### § 36

1. Bank zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian warunków Umowy w zakresie oprocentowania, Taryfy lub postanowień Regulaminu na zasadach określonych w Umowie.
2. Wysokość oprocentowania zadłużenia ustalana jest:
  - 1) w oparciu o stopę referencyjną NBP lub
  - 2) w oparciu o wysokość odsetek ustawowych; odsetki ustawowe stanowią sumę wysokości stopy referencyjnej NBP oraz wskaźnika określonego w art. 359 § 2 Kodeksu cywilnego lub
  - 3) w oparciu o stopę kredytu lombardowego NBP,zgodnie z algorytmem (wzorem) zapisanym w Umowie, przy czym wysokość pobieranych przez Bank odsetek nie może przekroczyć wysokości odsetek maksymalnych określonych w przepisach prawa oraz nie może być niższa niż 0%. W przypadku gdy wysokość stopy referencyjnej NBP lub stopy kredytu lombardowego NBP przyjmuje wartość ujemną, Bank do obliczenia oprocentowania zadłużenia według algorytmu określonego w Umowie przyjmuje odpowiednio wartość stopy referencyjnej lub stopy kredytu lombardowego równą 0%, z zastrzeżeniem ograniczeń w zakresie wysokości odsetek maksymalnych i minimalnych wskazanych w zdaniu poprzednim. Aktualna wysokość stopy referencyjnej oraz stopy kredytu lombardowego podawana jest w komunikacie Rady Polityki Pieniężnej oraz zamieszczana jest na stronie internetowej Narodowego Banku Polskiego. Wysokość aktualnych odsetek ustawowych ogłaszana jest przez Ministra Sprawiedliwości w drodze obwieszczenia w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej "Monitor Polski". Każda zmiana wysokości odsetek ustawowych, stopy referencyjnej NBP lub stopy kredytu lombardowego NBP powoduje odpowiednio automatyczną zmianę oprocentowania zadłużenia z dniem wejścia w życie Uchwały Rady Polityki Pieniężnej oraz zmiany odsetek ustawowych. O każdorazowej zmianie stopy oprocentowania zadłużenia Posiadacz zostanie niezwłocznie poinformowany w formie komunikatu umieszczonego na stronie internetowej Banku oraz na Wyciągach.
3. Niezależnie od warunków zmiany oprocentowania, o których mowa jest w ust. 2, Bank zastrzega sobie prawo do czasowego obniżania oprocentowania w ramach promocji. O obniżeniu oprocentowania w związku z promocją Bank powiadamia Posiadaczy niezwłocznie za pośrednictwem strony internetowej Banku oraz na Wyciągach.
4. Rodzaj oraz wysokość opłat i prowizji za czynności związane z realizacją Umowy Bank ustala biorąc pod uwagę następujące czynniki:
  - 1) wewnętrzne koszty obsługi,
  - 2) koszty usług świadczonych przez podmioty zewnętrzne w związku z realizacją Umowy, w tym ceny energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych i rozliczeń międzybankowych,
  - 3) wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowany przez Główny Urząd Statystyczny,
  - 4) wysokość przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszany przez Główny Urząd Statystyczny,
  - 5) zakres i/lub formę świadczonych usług związanych z Umową,
  - 6) wymaganą do realizacji Umowy funkcjonalność w zakresie produktów i usług nią objętych oraz wymagania systemowe w tym zakresie,
  - 7) obowiązujące przepisy prawa,
  - 8) dobre praktyki sektora bankowego lub finansowego wynikające z rekomendacji i zaleceń organów nadzoru oraz Związku Banków Polskich.
5. Bank z zastrzeżeniem ust. 7 dokonuje zmiany wysokości opłat i prowizji w Taryfie w przypadku:
  - 1) wzrostu lub obniżenia cen towarów i usług o co najmniej 0,5% liczone rok do roku, biorąc pod uwagę miesięczne wskaźniki cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowane przez Główny Urząd Statystyczny, analizowane w okresie półrocznym,
  - 2) wzrostu lub obniżenia wysokości przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszanego miesięcznie przez Główny Urząd Statystyczny, o co najmniej 1%, liczone rok do roku, analizowane w okresie półrocznym,
  - 3) zmiany obowiązujących przepisów prawa, mających wpływ na wysokość opłat i prowizji stosowanych przez Bank,
  - 4) wzrostu lub obniżenia kosztów obsługi produktów i usług związanych z Umową w wyniku zmiany cen rozliczeń międzybankowych lub zmiany opłat ponoszonych przez Bank w związku z wykonywaniem Umowy przez podmioty zewnętrzne, o co najmniej 1% w stosunku do kosztów z tego tytułu obowiązujących w poprzednim okresie półrocznym,
  - 5) zwiększenia lub zmniejszenia w zakresie uzgodnionym z Posiadaczem zakresu i/lub formy świadczonych usług związanych z Umową,
  - 6) zmiany praktyk sektora bankowego lub finansowego wynikającej z rekomendacji i zaleceń organów nadzoru, Związku Banków Polskich lub innego uprawnionego organu, mającej wpływ na wysokość opłat i prowizji stosowanych przez Bank.
6. Bank dokonuje analizy czynników, o których mowa w ust. 5, w terminie 45 dni od zakończenia każdego półrocza kalendarzowego. Jeżeli w wyniku tej analizy zostanie stwierdzone zaistnienie przesłanek do zmiany opłat i prowizji, Bank dokonuje odpowiednio podwyższenia lub obniżenia obowiązującej opłaty/prowizji, na którą ten dany czynnik ma bezpośredni lub pośredni wpływ w zakresie adekwatnym do wpływu tych zmian na wysokość dotychczasowych opłat/prowizji za daną usługę.
7. Bank może podjąć decyzję o niepodwyższeniu opłat lub prowizji pomimo zaistnienia przesłanek do ich podwyższenia, ale zastrzega sobie wówczas prawo do uwzględnienia wzrostu wskaźników określonych w ust. 5 za ten okres przy kolejnej zmianie opłat/prowizji, dokonanej zgodnie z postanowieniami ust. 6.
8. Bank zastrzega sobie możliwość wprowadzenia nowych opłat i prowizji w Taryfie w przypadku:
  - 1) zwiększenia w granicach uzgodnionych z Posiadaczem zakresu i/lub formy świadczonych usług związanych z Umową,
  - 2) zmiany obowiązujących przepisów prawa nakładających na Bank dodatkowe obowiązki związane z zawarciem lub realizacją Umowy,
  - 3) zmiany praktyk sektora bankowego lub finansowego wynikającej z rekomendacji i zaleceń organów nadzoru, Związku Banków Polskich lub innego uprawnionego organu, nakładających na Bank dodatkowe obowiązki związane z zawarciem lub realizacją Umowy.
9. Wysokość opłat odpowiadać będzie faktycznie ponoszonym przez Bank z tego tytułu kosztom i faktycznej pracochłonności czynności, za którą jest pobierana opłata.
10. Opłaty, z wyłączeniem opłat za przeliczenie waluty, pobierane przez Bank z tytułu płatności transgranicznych w euro są takie same, jak opłaty za odpowiadające im płatności krajowe o tej samej wartości w złotych.
11. Na życzenie Posiadacza Bank może wykonać inne czynności niż wymienione w Taryfie, jednak zastrzega sobie prawo pobrania uzgodnionej uprzednio z Posiadaczem prowizji lub opłaty bankowej, o ile przepisy prawa nie stanowią inaczej.
12. Niezależnie od warunków zmiany opłat i prowizji, o których mowa w ust. 5, Bank zastrzega sobie prawo do czasowego obniżania opłat i prowizji w ramach promocji, z zastrzeżeniem prawa wprowadzenia po zakończeniu trwania promocji dla produktów objętych promocją, opłat i prowizji w wysokości obowiązującej dla danego produktu w okresie nie objętym promocją.
13. Zmian Regulaminu Bank dokonuje w przypadku:

- 1) zmian w ofercie Banku dotyczących rozszerzenia zakresu usług lub produktów lub ulepszenia istniejących usług lub produktów objętych Regulaminem,
  - 2) zmiany warunków wydawania i funkcjonowania kart na rynku polskim lub międzynarodowym związanych z postępem technologicznym lub zmianami 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.
14. Szczegółowy tryb wprowadzania zmian warunków Umowy określa § 37.

### § 37

1. Wszelkie zmiany Umowy wymagają zawarcia aneksu do Umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności, z wyłączeniem:
  - 1) zmian, o których mowa w § 16, § 17 ust. 2, § 21 ust. 5, § 36 i § 39 ust.13,
  - 2) zmian danych osobowych lub adresowych Posiadacza lub Użytkownika karty dodatkowej,
  - 3) zmian wynikających z obowiązku dostosowania Umowy do bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
2. O proponowanych zmianach Umowy Bank informuje Posiadacza pisemnie nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie, z zastrzeżeniem § 16 oraz ust. 3 i 4 niniejszego paragrafu. Ponadto, informacja o zmianach dostępna będzie na stronie internetowej Banku oraz w placówkach Banku i w placówkach pocztowych.
3. Bank dokonuje bez uprzedzenia zmian stopy oprocentowania, o których mowa jest w § 36 ust. 2 i 3 oraz § 39 ust. 13 oraz zmian referencyjnych kursów walutowych, o których mowa jest w § 21 ust. 5.
4. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Posiadacz nie zgłosi sprzeciwu wobec proponowanych zmian, których wprowadzenie nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy, uznaje się, że Posiadacz wyraził na nie zgodę.
5. Posiadacz ma prawo, przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian, wypowiedzieć Umowę bez ponoszenia opłat ze skutkiem od dnia poinformowania Posiadacza o zmianach, nie później jednak niż od dnia, w którym zmiany zostały zastosowane.
6. W przypadku, gdy Posiadacz przed proponowaną datą wejścia w życie zmian zgłosi sprzeciw wobec proponowanych zmian, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian bez ponoszenia opłat z tego tytułu, z zastrzeżeniem § 39 ust. 10-16 Regulaminu.
7. Posiadacz ma obowiązek niezwłocznie zapoznać Użytkowników kart dodatkowych z treścią zmienionych postanowień Regulaminu.

## Rozdział XI Odstąpienie od Umowy, wypowiedzenie oraz rozwiązanie Umowy

### § 38

1. Posiadacz ma prawo, na podstawie ustawy o usługach płatniczych odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania pierwszej karty, jeżeli nie dokonano żadnej transakcji przy użyciu tej karty.
2. Posiadacz ma prawo, na podstawie ustawy o kredycie konsumenckim, bez podania przyczyny odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy lub od dnia dostarczenia wszystkich elementów Umowy wymaganych zgodnie z ustawą o kredycie konsumenckim, składając oświadczenie zgodne ze wzorem stanowiącym załącznik do Umowy i spłacając

niezwłocznie zobowiązania powstałe w wyniku realizacji transakcji przy użyciu karty głównej i kart dodatkowych oraz należne odsetki, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.

3. Jeżeli Bank nie dopełnił obowiązków w zakresie dostarczenia Posiadaczowi informacji wymaganych zgodnie z 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, spłacając niezwłocznie zobowiązania powstałe w wyniku realizacji transakcji przy użyciu karty głównej i kart dodatkowych oraz należne odsetki, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
4. Odstąpienie powinno zostać dokonane w formie pisemnej i dostarczone na adres Banku wskazany we wzorze odstąpienia, przy czym dla zachowania terminu ważności odstąpienia wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Banku lub złożenie oświadczenia w placówce Banku przed upływem tego terminu.
5. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 - 3, Bank zwraca opłaty związane z wydaniem i obsługą karty głównej i kart dodatkowych, o ile opłaty takie zostały pobrane.
6. 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.
7. 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.
8. Po dokonaniu odstąpienia od Umowy karty należy zniszczyć w sposób trwały, uniemożliwiający posługiwanie się nimi. W przypadku niezniszczenia karty Posiadacz ponosi odpowiedzialność za transakcje dokonane tą kartą.

### § 39

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 Posiadacza z karty głównej jest równoznaczna z wypowiedzeniem Umowy i powinna zostać dokonana przez Posiadacza w formie pisemnego wypowiedzenia Umowy, zgodnie z ust. 6-7 niniejszego paragrafu.
3. Rezygnacja z karty dodatkowej nie stanowi wypowiedzenia Umowy i może zostać dokonana przez Posiadacza lub Użytkownika karty dodatkowej telefonicznie pod numerem infolinii lub pisemnie. W takim przypadku Bank zastrzega kartę dodatkową.
4. Posiadacz może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie.
5. 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 dodatkowej postanowień Umowy i Regulaminu w zakresie bezpieczeństwa i ochrony karty, o których mowa jest w § 9 ust. 1 Regulaminu,
  - 3) niespłacenia w wyznaczonych terminach pełnych wymaganych kwot spłaty wykazanych w Wyciągach za co najmniej dwa cykle rozliczeniowe, mimo pisemnego wezwania przez Bank do spłaty zaległych należności w terminie nie krótszym niż 7 dni od otrzymania wezwania,

- 4) nieodebrania karty głównej przez Posiadacza w terminie określonym w § 6 ust. 10,
  - 5) gdy rachunek karty nie wykazuje w ciągu 6 kolejnych miesięcy żadnych obrotów poza naliczaniem prowizji i opłat,
  - 6) w przypadku braku możliwości zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego zgodnie z ustawą z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
6. Rozwiązanie Umowy w drodze wypowiedzenia przez jedną ze Stron następuje w formie pisemnej, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia.
7. Składając wypowiedzenie Umowy Posiadacz zobowiązany jest złożyć dyspozycję dotyczącą sposobu wypłaty środków z tytułu ewentualnej nadpłaty, o której mowa jest w § 23 ust. 13, podając, o ile to możliwe, numer rachunku bankowego, na który mają zostać przekazane środki po rozwiązaniu Umowy.
8. Wypowiedzenie Umowy przez Posiadacza uważa się za skutecznie doręczone z chwilą jego doręczenia w Banku lub jego placówce.
9. Wypowiedzenie Umowy Bank przesyła do Posiadacza drogą pocztową (listownie) na adres korespondencyjny.
10. W przypadku rozwiązania Umowy Posiadacz jest zobowiązany do spłaty całego wykorzystanego limitu kredytowego wraz z należnymi Bankowi odsetkami, prowizjami i opłatami:
- 1) w terminie wskazanym na ostatnim Wyciągu, ale nie później niż 30 dni od dnia upływu okresu wypowiedzenia Umowy – w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Posiadacza,
  - 2) w terminie wskazanym w piśmie Banku – w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Bank, pod rygorem wszczęcia przez Bank postępowania windykacyjnego lub egzekucyjnego.
11. 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.
12. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Posiadacza z obowiązku rozliczenia wszelkich zobowiązań finansowych wynikających z używania kart wydanych w ramach Umowy także po ustaniu obowiązywania Umowy.
13. Po upływie 30 dni od dnia rozwiązania Umowy Bank rozpoczyna pobierać od całości zadłużenia, z wyłączeniem zadłużenia z tytułu naliczonych odsetek, odsetki od należności przeterminowanych w wysokości:
- 1) odsetek maksymalnych za opóźnienie w skali roku w rozumieniu art. 481 § 2<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego; odsetki maksymalne za opóźnienie równe są dwukrotności wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie; lub
  - 2) dwukrotności odsetek ustawowych za opóźnienie w skali roku; odsetki ustawowe za opóźnienie stanowią sumę wysokości stopy referencyjnej NBP oraz wskaźnika określonego w art. 481 § 2 Kodeksu cywilnego; lub
  - 3) czterokrotności stopy kredytu lombardowego NBP w skali roku,
- w zależności od zapisów w Umowie, przy czym wysokość pobieranych przez Bank odsetek nie może przekroczyć wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie określonych w przepisach prawa. Aktualna wysokość stopy referencyjnej oraz stopy kredytu lombardowego podawana jest w komunikacie Rady Polityki Pieniężnej oraz zamieszczana jest na stronie internetowej Narodowego Banku Polskiego. Wysokość aktualnych odsetek ustawowych za opóźnienie ogłaszana jest przez Ministra Sprawiedliwości w drodze obwieszczenia w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej "Monitor Polski". Każda zmiana wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie, odsetek ustawowych za opóźnienie lub stopy kredytu lombardowego powoduje odpowiednio automatyczną zmianę oprocentowania zadłużenia przeterminowanego z dniem zmiany odsetek maksymalnych za opóźnienie, dniem zmiany odsetek ustawowych za opóźnienie lub dniem wejścia w życie Uchwały Rady Polityki Pieniężnej. O każdorazowej zmianie rocznej

stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego Posiadacz zostanie niezwłocznie poinformowany w formie komunikatu umieszczonego na stronie internetowej Banku oraz na Wyciągach.

14. W przypadku wystąpienia nadpłaty na rachunku karty w dniu rozwiązania Umowy Bank przekaże środki z tytułu nadpłaty na rachunek bankowy wskazany w dyspozycji, o której mowa jest w ust. 7. W przypadku braku wskazania takiego rachunku Bank przekaże środki z tytułu nadpłaty na ROR lub rachunek oszczędnościowy Posiadacza prowadzony w Banku, o ile taki ROR/rachunek występuje, a w przypadku braku wyżej wymienionych rachunków Bank przekazuje środki na rachunek techniczny w Banku i niezwłocznie powiadomi Posiadacza o kwocie nadpłaty oraz możliwości jej wypłaty w placówkach Banku.
15. W przypadku podjęcia przez Bank działań w celu odzyskania należności, Posiadacz ponosi koszty postępowania windykacyjnego, sądowego i egzekucyjnego określone w Umowie.
16. W przypadku rozwiązania Umowy Bank zastrzega karty wydane w ramach Umowy. Karty należy zniszczyć w sposób trwały, uniemożliwiający posługiwanie się nimi. W przypadku niezniszczenia karty Posiadacz ponosi odpowiedzialność za transakcje dokonane tą kartą.

## Rozdział XII Usługi dodatkowe

### § 40

1. Bank może udostępniać na rzecz Posiadacza lub Użytkownika karty dodatkowej 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, są odpłatne i wiążą się z kartą wydaną Użytkownikowi karty dodatkowej, 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 stronie internetowej Banku.
3. Przed przystąpieniem do korzystania z usług dodatkowych Posiadacz lub Użytkownik karty dodatkowej 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 Użytkownik karty dodatkowej 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. 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 Posiadacza lub Użytkownika karty dodatkowej podmiotom współpracującym z Bankiem w zakresie świadczenia usług dodatkowych.
8. Bank, z zastrzeżeniem ust. 4, może pobierać lub naliczać na rzecz podmiotu świadczącego usługę opłaty, zgodnie z obowiązującą Taryfą. Wprowadzenie zmian w Taryfie w związku z wprowadzeniem lub zmianą usług dodatkowych dokonywane jest zgodnie z trybem określonym w § 37.

- O zmianie warunków świadczenia usług dodatkowych przez podmioty świadczące te usługi Bank powiadamia Posiadacza pisemnie oraz zamieszcza informacje na stronie internetowej Banku.

## Rozdział XIII Postanowienia końcowe

### § 41

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

### § 42

- Posiadacz zobowiązany jest do niezwłocznego zawiadomienia Banku o wszelkich zmianach danych Posiadacza i Użytkowników kart dodatkowych, o ile o nich powziął wiadomość, zamieszczonych we wnioskach o wydanie kart, a w szczególności adresu korespondencyjnego i numeru telefonu. Użytkownik karty dodatkowej zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Bank o wszelkich zmianach swoich danych, a w szczególności adresu korespondencyjnego i numeru telefonu.
- Wprowadzenie przez Posiadacza lub Użytkownika karty dodatkowej zmian danych osobowych wymaga dla swej ważności formy pisemnego oświadczenia Posiadacza/Użytkownika karty dodatkowej, podpisanego zgodnie ze wzorem podpisu na Umowie.
- 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 karcie.

### § 43

- We wszelkich sporach wynikających z niniejszej Umowy Posiadacz ma możliwość skorzystania z pozasądowego rozpoznania sporu, tj. w drodze mediacji albo rozstrzygnięcia sprawy przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, wysyłając na adres Sądu wypełniony odpowiedni formularz. Sąd Polubowny przy KNF jest stałym, niezależnym sądem właściwym do rozstrzygania sporów między uczestnikami rynku finansowego, w szczególności pomiędzy podmiotami podległymi nadzorowi KNF, a odbiorcami świadczonych przez nie usług. Sąd Polubowny rozpatruje sprawy, których wartość przedmiotu sporu wynosi co najmniej 500,00 zł oraz o prawa niemajątkowe. W przypadku, gdy przemawia za tym szczególna zawartość lub precedensowy charakter sprawy, a także gdy w sprawie pojawia się szczególnie istotne zagadnienie prawne lub zagadnienie dotyczące szerszego kręgu odbiorców rynku finansowego, Prezes Sądu Polubownego może zdecydować o rozpoznaniu sprawy, której wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 500,00 zł. Formularze dostępne są na stronie serwisu internetowego KNF [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl), zakładka: Dla konsumenta/Sąd Polubowny.
- Posiadacz ma prawo złożyć, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego w Banku lub nie uzyskania od Banku w terminach określonych w § 32 ust. 11 i 12 odpowiedzi na swoją reklamację, wniosek na piśmie o rozstrzygnięcie sporu w zakresie roszczeń pieniężnych, których wartość nie przekracza 12000 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 Bankowym, w tym zasady rozpatrywania sporu, reguluje Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego dostępny na stronie internetowej Związku Banków Polskich ([www.zbp.pl](http://www.zbp.pl)). Bankowy Arbitr Konsumentcki 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.

- W przypadku wyczerpania trybu reklamacyjnego w Banku, o którym mowa w § 32 Regulaminu i nieuwzględnienia roszczeń Posiadacza/Użytkownika karty przez Bank, albo nie udzielenia przez Bank odpowiedzi na reklamację w terminach określonych w § 32 ust. 11 i 12, 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/Użytkownikowi karty przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, na adres Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa lub telefonicznie pod numerem 22 333 73 26, 22 333 73 27, faks 22 333 73 29 w sposób określony na stronie [www.rf.gov.pl](http://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.
- W zakresie skarg i reklamacji związanych z Umową Posiadacz może zwrócić się także o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
- Posiadacz ma prawo również wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na działanie Banku, jeżeli to działanie narusza przepisy prawa, w formie pisemnej na adres ul. Piękna 20, skr. pocztowa 419, 00-549 Warszawa lub drogą elektroniczną na formularzu i w sposób określony na stronie [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).
- Niezależnie od powyższego, Posiadaczowi przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi (jako pozwanemu) do właściwego miejscowo sądu powszechnego dla miejsca zamieszkania albo siedziby Posiadacza (powoda) lub dla Banku.
- Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

### § 44

- Umowę zawiera się w języku polskim, w tym też języku Strony porozumiewają się w okresie obowiązywania Umowy.
- Sposób porozumiewania się między Bankiem i Posiadaczem lub Użytkownikiem karty, w tym sposób składania dyspozycji przez Posiadacza lub Użytkownika karty oraz sposób przekazywania informacji przez Bank, został wskazany w poszczególnych przypadkach w Umowie, w tym w Regulaminie.
- W okresie obowiązywania Umowy Posiadacz może w każdym czasie żądać bezpłatnie udostępnienia postanowień 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 5 Regulaminu, w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji, składając dyspozycję telefoniczną pod numerem infolinii lub pisemnie w Banku.
- 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 przekazanie takich informacji następuje z większą częstotliwością, niż jest wymagana zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa lub gdy 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.

### § 45

W sprawach nieuregulowanych Umową, w tym Regulaminem, zastosowanie mają ogólnie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności: Prawa bankowego, Kodeksu cywilnego, ustawy o kredycie konsumenckim oraz ustawy o usługach płatniczych.