REGULAMIN

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

W TYM REGULAMINIE OPISUJEMY ZASADY WYDAWANIA I UŻYWANIA KART PŁATNICZYCH DO RACHUNKÓW DLA OSÓB FIZYCZNYCH.

Bank Pocztowy

Luty 2027 r.

ROZDZIAŁ I. Postanowienia ogólne **3**
Czego dotyczy ten regulamin 3
Jak czytać regulamin 3
Jak działa karta i kto za nią odpowiada 3
ROZDZIAŁ II. Jak wydajemy kartę **4**
Jak dostarczamy kartę 5
Jak wymieniamy kartę w przypadku jej uszkodzenia lub zmiany danych 7
Jak wznawiamy kartę przed upływem terminu ważności 7
Kiedy nie wznawiamy karty lub zmieniamy jej rodzaj 8
ROZDZIAŁ III. Kto może korzystać z karty i na jakich zasadach **8**
Sposoby uwierzytelnienia transakcji 10
Odmowa akceptacji transakcji 11
Jakie limity obowiązują przy transakcjach kartą 12
Jak działa blokada środków przy transakcjach kartą 13
Kiedy karta może zostać zatrzymana w bankomacie lub wpłatomacie 14
Jakie są zasady blokady PIN 14
ROZDZIAŁ IV. Rozliczenie transakcji i kurs walutowy **14**
Jakie informacje zawiera zestawienie transakcji 15
ROZDZIAŁ V. Reklamacje i odpowiedzialność **15**
Kiedy mogą Państwo złożyć reklamację 15
W jaki sposób mogą Państwo złożyć reklamację 16
Jakie informacje powinna zawierać reklamacja 16
Jakie są zasady rozpatrywania przez nas reklamacji 16
Jakie dokumenty możemy od Państwa zażądać 17
Kiedy odpowiadają Państwo za transakcje nieautoryzowane 18
Kiedy można żądać zwrotu autoryzowanej transakcji 18
Kiedy zwrot nie przysługuje 19
Nasza odpowiedzialność 19
ROZDZIAŁ VI. Bezpieczeństwo i ochrona karty **19**
ROZDZIAŁ VII. Zastrzeżenie i blokada karty **20**
Kiedy powinni Państwo zgłosić utratę lub nieuprawnione użycie karty 20
Na jakich zasadach wydajemy nową kartę 21
Kiedy możemy zablokować lub zastrzec kartę 22
ROZDZIAŁ VIII. Usługi dodatkowe **22**
Na jakich zasadach udostępniamy Państwu usługi dodatkowe 22
ROZDZIAŁ IX. Wypowiedzenie, odstąpienie i rozwiązanie Umowy **23**
Kiedy i w jaki sposób mogą Państwo odstąpić od Umowy 23
Jakie są skutki odstąpienia od Umowy 23
Jak zrezygnować z karty 24
Kiedy i jak Umowa może zostać rozwiązana 24
Jakie są zasady wypowiedzenia Umowy 24
Jakie są skutki rozwiązania umowy o rachunek płatniczy 25
ROZDZIAŁ X. Zmiany regulaminu oraz Taryfy opłat i prowizji **25**
Jak możemy zmienić Taryfę opłat i prowizji 25
Jak możemy zmienić regulamin 25
ROZDZIAŁ XI. Postanowienia końcowe **26**
Jak należy zgłaszać zmiany danych 26
Jak możemy rozwiązać polubownie spór wynikający z Umowy 27
Co mogą Państwo zrobić po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego 27
W jaki sposób i w jakim języku porozumiewamy się z Państwem 28
Jakich informacji mogą Państwo od nas żądać 28
Jakie przepisy stosujemy 28
SŁOWNICZEK **29**

ROZDZIAŁ I. Postanowienia ogólne

Czego dotyczy ten regulamin

1. Regulamin określa zasady, na jakich:
   a. wydajemy Państwu **karty**,
   b. mogą Państwo używać kart,
   c. rozliczamy transakcje przeprowadzone przy użyciu kart,
   d. świadczymy inne usługi związane z kartami,
   e. mogą Państwo składać reklamacje,
   f. my lub Państwo możemy rozwiązać **Umowę** o kartę.

Jak czytać regulamin

2. Gdy piszemy:
   a. **My** – mamy na myśli Bank Pocztowy S.A.,
   b. **Państwo** – mamy na myśli posiadacza rachunku, czyli każdą osobę fizyczną, z którą zawarliśmy Umowę o prowadzenie rachunku płatniczego i kartę, a w przypadku rachunku wspólnego – każdego ze współposiadaczy rachunku.
3. Niektórych pojęć w tym regulaminie używamy w określonym znaczeniu. Wszystkie te pojęcia wyjaśniliśmy w słowniczku na końcu regulaminu. Pierwsze użycie tych pojęć w regulaminie wyróżniliśmy **pogrubieniem**.

Jak działa karta i kto za nią odpowiada

4. Karta, którą Państwu wydajemy, służy do korzystania ze środków zgromadzonych na Państwa **rachunku** przez realizację transakcji i innych operacji opisanych w tym regulaminie.

PRZYKŁAD
Pani Maria użyła swojej karty, aby zapłacić za zakupy w sklepie oraz wypłacić gotówkę z bankomatu. Tak korzysta się ze środków zgromadzonych na rachunku.

5. Wydana Państwu karta pozostaje naszą własnością.
6. Mają Państwo obowiązek zapoznać **Użytkownika karty**, który nie jest posiadaczem rachunku, z treścią wiążącej nas z Państwem **Umowy**, w tym tego regulaminu.
7. Ponoszą Państwo odpowiedzialność za używanie kart wydanych do rachunku, zgodnie z naszą Umową, w tym z niniejszym regulaminem.
8. Mogą Państwo:
   a. wydawać dyspozycje dotyczące:
      - kart wydanych do Państwa rachunku,
      - kart innych Użytkowników karty, wydanych do Państwa rachunku, jeśli nie są oni jego posiadaczami oraz
   b. uzyskiwać informacje dotyczące:
      - kart wydanych Państwu,
      - kart innych Użytkowników karty, wydanych do Państwa rachunku, jeśli nie są oni jego posiadaczami.
9. Użytkownik karty, który nie jest posiadaczem rachunku, może wydawać dyspozycje oraz uzyskiwać informacje wyłącznie dotyczące wydanej mu karty.
10. Mogą Państwo składać pisemne dyspozycje dotyczące kart lub naszej Umowy osobiście w naszych placówkach lub przesyłać je na nasz adres.

PRZYKŁAD
Pan Krzysztof chciał zmienić limit swojej karty. Złożył w tym celu pisemne oświadczenie woli w naszej placówce. Nie mógł przy tej okazji zmienić limitu karty wydanej dla żony, ponieważ jest ona współposiadaczem rachunku, a nie Pełnomocnikiem do rachunku.

11. Umożliwiamy Państwu korzystanie z **usługi bankowości elektronicznej** na podstawie odrębnej umowy o tę usługę.
12. Jeżeli w regulaminie mówimy o pisemnym powiadomieniu przekazywanym przez nas, rozumiemy przez to:
    a. powiadomienie przesłane Państwu drogą pocztową na wskazany przez Państwa adres korespondencyjny lub
    b. powiadomienie przesłane drogą elektroniczną na wskazany przez Państwa adres e-mail lub
    c. inny ustalony sposób.
13. Jeżeli technicznie nie będzie to możliwe, prześlemy Państwu powiadomienie pocztą na adres korespondencyjny. Taki sposób działania nie narusza wiążącej Państwa i nas Umowy.

DEFINICJA
Pisemne powiadomienie to np. list wysłany pocztą na Państwa adres do korespondencji.

ROZDZIAŁ II. Jak wydajemy kartę
1. Na podstawie Umowy, do jednego rachunku danemu Użytkownikowi karty możemy wydać tylko jedną kartę danego rodzaju. Możemy jednak zdecydować o wydaniu więcej niż jednej karty tego samego rodzaju. Rodzaje kart, które mogą być wydane do danego rachunku, są wskazane na naszej stronie internetowej. Zasada ta dotyczy również kart, które są wznawiane lub wydawane w miejsce kart zastrzeżonych.
2. Wydajemy kartę na wniosek, który składają Państwo wraz z zawarciem Umowy lub w terminie późniejszym, z zastrzeżeniem ust. 3, 4 i 5 niniejszego rozdziału.
3. Mogą Państwo złożyć wniosek o **wydanie karty**:
    a. pisemnie lub
    b. za pośrednictwem **usługi bankowości telefonicznej** lub
    c. za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub
    d. w inny sposób udostępniony przez nas.

PRZYKŁAD
Pani Anna chciała otrzymać kartę do swojego rachunku. Złożyła więc wniosek o kartę w aplikacji mobilnej.

4. Jeśli o wydanie karty wnioskuje **osoba małoletnia** lub **osoba częściowo ubezwłasnowolniona,** czyli osoba o ograniczonej zdolności do czynności prawnych, do wydania karty potrzebujemy zgody drugiego współposiadacza rachunku lub przedstawiciela ustawowego takiej osoby. Nie wydajemy kart osobom całkowicie ubezwłasnowolnionym.
5. Mogą Państwo złożyć wniosek o wydanie karty:
    a. dla siebie lub
    b. dla **Pełnomocnika**, którego upoważniają do dokonywania transakcji w swoim imieniu i na swoją rzecz.
6. Zasady i tryb ustanowienia pełnomocnictwa do rachunku określa Regulamin rachunku.
7. Do Podstawowego Rachunku Płatniczego wydajemy karty płatnicze wyłącznie jednego rodzaju,

wskazanego przez nas.
8. Wniosek o wydanie karty stanowi załącznik do Umowy.
9. W ciągu 30 dni kalendarzowych od otrzymania przez nas wniosku o wydanie karty:
   a. wydajemy kartę lub
   b. przekazujemy Państwu w uzgodniony sposób informację o odmowie wydania karty.
10. Możemy odmówić wydania karty w sytuacji, gdy:
   a. ujawnimy, że informacje lub dokumenty przekazane przez Państwa lub Użytkownika karty, któremu wydajemy kartę, są niezgodne ze stanem faktycznym, za wyjątkiem oczywistych omyłek pisarskich;
   b. wcześniej zawarta Umowa, w zakresie karty wydanej dla tego samego Użytkownika karty lub na wniosek tego samego posiadacza, została wypowiedziana przez nas z winy posiadacza lub Użytkownika karty;
   c. Umowa znajduje się w okresie wypowiedzenia;
   d. wcześniej został złożony wniosek o wydanie karty dla danego Użytkownika karty lub obecnie korzysta on z karty danego rodzaju wydanej do tego samego rachunku lub
   e. nie mamy możliwości zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego/należytej staranności, zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

PRZYKŁAD
Pan Michał podał nieprawidłowy numer dowodu osobistego we wniosku o kartę. Odmówiliśmy wydania karty do czasu wyjaśnienia niezgodności danych.

11. W usłudze bankowości elektronicznej mogą zostać Państwu/innemu Użytkownikowi karty, udostępnione dane karty pozwalające na dokonanie transakcji za pośrednictwem urządzenia mobilnego lub dokonanie transakcji na odległość.
12. Umowa w części dotyczącej karty obowiązuje dla danej karty i jest zawierana w dniu otrzymania przez nas wniosku o wydanie karty pod warunkiem, że nie skorzystamy z prawa do odmowy wydania karty zgodnie z ust. 10 niniejszego rozdziału. W przypadku odmowy wydania karty zgodnie z ust. 10 niniejszego rozdziału, Umowę w zakresie dotyczącym karty uważa się za niezawartą.
13. Umowa w zakresie karty zawierana jest na czas oznaczony, do ostatniego dnia miesiąca wskazanego na karcie jako termin ważności karty, z zastrzeżeniem ust. 32 i 34 niniejszego rozdziału.

Jak dostarczamy kartę
14. Kartę w formie fizycznej wysyłamy na adres korespondencyjny do rachunku, przy czym nie akceptujemy adresu korespondencyjnego, który jest skrytką pocztową.
15. **Kartę biometryczną**, wysyłamy wraz z czytnikiem elektronicznym, umożliwiającym zarejestrowanie wzorca biometrycznego odcisku palca.
16. **PIN** do karty mogą Państwo nadawać samodzielnie w usłudze bankowości elektronicznej.
17. Dla **kart wirtualnych** i biometrycznych jest to jedyna forma uzyskania PIN, dla pozostałych kart istnieje możliwość wysłania PIN na adres korespondencyjny do rachunku.
18. Za wysłanie PIN drogą korespondencyjną pobieramy opłatę w wysokości określonej w Taryfie opłat i prowizji.

PRZYKŁAD
Pan Marek, który posiada usługę bankowości elektronicznej, zamówił kartę do rachunku

i poprosił o wysłanie PIN drogą korespondencyjną. Kartę i PIN do niej otrzymał osobno, przesyłką pocztową na wskazany adres do korespondencji. Za wysłanie PIN pobraliśmy opłatę z rachunku zgodną z Taryfą opłat i prowizji.

19. Jeśli w terminie 30 dni od złożenia wniosku o kartę nie doręczymy przesyłki z kartą lub w terminie określonym w ust. 20 lit. a niniejszego rozdziału nie doręczymy PIN bądź przekażemy informację o odmowie wydania karty, powinni Państwo skontaktować się z nami:

a. telefonicznie za pośrednictwem naszej infolinii lub

b. osobiście w naszej placówce,

w celu ustalenia powodów nieotrzymania przesyłki i dalszego trybu postępowania.

20. W przypadku, gdy PIN wysyłamy korespondencyjnie, muszą Państwo niezwłocznie powiadomić nas w razie:

a. nieotrzymania przesyłki z PIN w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania karty lub

b. otrzymania uszkodzonej koperty z PIN.

PRZYKŁAD

Pani Katarzyna nie otrzymała koperty z PIN do karty. Zadzwoniła na naszą infolinię i po potwierdzeniu danych osobowych przyjęliśmy dyspozycję ponownego wysłania PIN.

21. Po otrzymaniu powiadomienia, o którym mowa w ust. 20 powyżej, wydamy Państwu nowy PIN.

22. Niezwłocznie po otrzymaniu karty Użytkownik karty musi:

a. złożyć podpis zgodny ze wzorem podpisu złożonym na Umowie, jeśli na karcie jest odpowiednie pole,

b. zarejestrować na karcie biometrycznej wzorzec biometryczny swojego odcisku palca, jeśli Użytkownik karty chce korzystać z uwierzytelniania biometrycznego.

23. Wydana karta jest nieaktywna (nie mogą Państwo nią dokonywać transakcji, z zastrzeżeniem postanowień ust. 11 niniejszego rozdziału).

24. Aktywują Państwo, podobnie jak inny Użytkownik karty, kartę zgodnie ze szczegółową informacją przesłaną wraz z kartą.

25. Pierwsza transakcja z fizycznym użyciem aktywnej karty powinna być dokonana z wprowadzeniem PIN.

PRZYKŁAD

Pani Anna po odebraniu karty aktywowała ją w aplikacji mobilnej. Pierwszy raz użyła karty w sklepie, wprowadzając PIN.

26. Pobieramy opłaty za kartę w wysokości określonej w Taryfie opłat i prowizji niezależnie od tego czy karta została aktywowana przez Użytkownika karty.

27. Jeśli nie odbiorą Państwo lub inny Użytkownik karty przesyłki z kartą mimo jej prawidłowego przesłania, zastrzeżemy ją, gdy tylko przesyłka z kartą zostanie nam zwrócona.

28. Mogą Państwo jak i inny Użytkownik karty samodzielnie nadawać lub zmieniać PIN do karty za pośrednictwem naszej usługi bankowości elektronicznej.

Jak wymieniamy kartę w przypadku jej uszkodzenia lub zmiany danych

29. W przypadku uszkodzenia karty lub zmiany danych identyfikacyjnych Użytkownika karty w miejsce dotychczasowej karty wydajemy nową kartę wraz z nowym PIN (o ile Użytkownik karty wybrał dostarczenie PIN drogą korespondencyjną), na podstawie złożonego przez Państwa lub innego Użytkownika karty wniosku. Mogą Państwo złożyć wniosek w trybie opisanym w ust. 3 i 4 tego rozdziału.

PRZYKŁAD

Pani Anna zauważyła pęknięcie na swojej karcie. W aplikacji mobilnej złożyła wniosek o nową kartę, a po jej otrzymaniu samodzielnie nadała PIN.

30. Po otrzymaniu przez nas wniosku, o którym mowa w ust. 29, zastrzegamy dotychczasową kartę. Mają Państwo lub inny Użytkownik karty obowiązek niezwłocznie ją zniszczyć w sposób uniemożliwiający dalsze posługiwanie się tą kartą (nie dotyczy karty wirtualnej). Za skutki niezniszczenia karty odpowiedzialność ponosi Posiadacz.

31. Nową kartę:
    a. wydajemy z nowym numerem i terminem ważności oraz
    b. przekazujemy ją Państwu wraz z nowym PIN na zasadach, które opisaliśmy powyżej w podrozdziale „Jak dostarczamy kartę".

Jak wznawiamy kartę przed upływem terminu ważności

32. Przed upływem terminu ważności automatycznie wznawiamy Państwu kartę (wydajemy kartę z tym samym numerem i nową datą ważności), jeśli nie złożą Państwo pisemnego oświadczenia o rezygnacji ze wznowienia karty co najmniej 2 miesiące przed upływem ważności dotychczasowej karty, z zastrzeżeniem postanowień opisanych w podrozdziale „Jak wznawiamy kartę przed upływem terminu ważności".

33. Rezygnację mogą Państwo złożyć:
    a. pisemnie lub
    b. za pośrednictwem usługi bankowości telefonicznej lub
    c. za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej, o ile udostępniamy taką funkcjonalność.

34. Wznowienie karty oznacza przedłużenie ważności obowiązywania naszej Umowy do terminu ważności wznowionej karty.

35. Przekazujemy Państwu wznowioną kartę na zasadach, o których mowa w podrozdziale „Jak dostarczamy kartę", z zastrzeżeniem postanowień ust. 36.

36. Karta wznowiona zachowuje dotychczasowy numer i PIN. Jednak w uzasadnionych przypadkach, z powodów technicznych lub związanych z bezpieczeństwem karty, możemy wznowić kartę z nowym numerem oraz z nowym PIN.

37. Po otrzymaniu wznowionej karty i jej aktywacji mają Państwo lub inny Użytkownik karty obowiązek zniszczyć dotychczasową kartę w sposób uniemożliwiający posługiwanie się nią (nie dotyczy karty wirtualnej). Niezwłocznie po otrzymaniu wznowionej karty Użytkownik karty musi:
    a. złożyć podpis zgodny ze wzorem podpisu złożonym na Umowie, jeśli na karcie jest odpowiednie pole,
    b. zarejestrować na karcie biometrycznej wzorzec biometryczny swojego odcisku palca, jeśli Użytkownik karty chce korzystać z uwierzytelniania biometrycznego.

38. Za skutki niezniszczenia karty odpowiedzialność ponosi Posiadacz.

Kiedy nie wznawiamy karty lub zmieniamy jej rodzaj

39. Mamy prawo do niewznowienia karty, a tym samym nieprzedłużenia Umowy w następujących przypadkach:

a. podjęcia decyzji o rezygnacji z wydawania kart, będących przedmiotem Umowy, z powodu ich nierentowności lub zastąpienia dotychczasowej karty nowym produktem, który nie może być obsługiwany na dotychczasowych zasadach,
b. braku wpłat na rachunek, w tym wpłat gotówki i utrzymywania się na rachunku salda zerowego lub ujemnego przez co najmniej 6 kolejnych miesięcy,
c. ujawnienia niezgodności danych czyli sytuacji, w której informacje lub dokumenty dotyczące wznawianej karty, przekazane przez Państwa lub Użytkownika karty nie zgadzają się ze stanem faktycznym, za wyjątkiem oczywistych omyłek pisarskich,
d. naruszenia przez Państwa lub Użytkownika karty postanowień Umowy i niniejszego regulaminu dotyczących bezpieczeństwa i ochrony karty.

DEFINICJA

Niewznowienie karty oznacza, że obecna karta nie zostanie automatycznie przedłużona. Tym samym nie otrzymają Państwo nowej karty po upływie terminu ważności obecnie posiadanej. Może się tak stać np. gdy przez 6 miesięcy na rachunku nie było środków oraz nie dokonali Państwo żadnych przelewów ani wpłat.

40. Możemy, 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:

a. wycofania danego rodzaju karty z oferty na skutek zakończenia współpracy z organizacją kartową oferującą daną kartę lub braku jej rentowności,
b. zakończenia programu lojalnościowego przez partnera zewnętrznego, który wpływa na dodatkowe usługi lub funkcjonalności karty.

PRZYKŁAD

Zakończyliśmy współpracę z dotychczasową organizacją kartową. Pan Marek otrzymał nową kartę innej organizacji, ponieważ karta, którą używał została wycofana z oferty.

41. W przypadku wymiany karty na kartę innego rodzaju zmienia się:
    a. numer karty,
    b. data ważności,
    c. PIN.
42. Po dokonaniu wymiany karty przekazujemy Użytkownikowi karty nową kartę wraz z informacją dotyczącą postępowania z nową oraz dotychczasową kartą.
43. W przypadku braku aktywacji nowej karty lub upływu terminu wskazanego przez nas, poprzednia karta zostaje zastrzeżona z upływem terminu wskazanego w informacji przesłanej wraz z nową kartą.
44. Wymiana karty, o której mowa w ust. 40–43, nie wymaga złożenia przez Państwa wniosku. Koszty wymiany pokrywamy my.

ROZDZIAŁ III. Kto może korzystać z karty i na jakich zasadach

1. Kartą może posługiwać się wyłącznie Użytkownik karty w okresie jej ważności wskazanym na karcie i wyłącznie do celów niezwiązanych z działalnością gospodarczą.
2. Użytkownik karty ma obowiązek korzystać z karty zgodnie z postanowieniami Umowy oraz tego

regulaminu.
3. Przy użyciu karty mogą Państwo, podobnie jak inny Użytkownik karty, dokonywać transakcji bezgotówkowych (płatności), wypłat gotówki lub korzystać z innych usług dostępnych w kraju i za granicą z zastrzeżeniem ust. 4 i 5:

a. w **POS**, w **bankomatach i wpłatomatach** oznaczonych znakiem akceptacji umieszczonym na karcie,

b. bez fizycznego przedstawienia karty (w przypadku kart posiadających możliwość dokonywania transakcji na odległość):

- telefonicznie,
- drogą pocztową,
- przez Internet.

4. Udostępniamy funkcjonalność wykonywania transakcji na odległość dla wskazanego rodzaju karty. Informacje dotyczące możliwości ich wykonywania udostępniamy na stronie internetowej www.pocztowy.pl.
5. Użytkownik karty wydanej do podstawowego rachunku płatniczego, nie może dokonywać **transakcji bezgotówkowych** i wypłat gotówki poza terytorium państw członkowskich.
6. Transakcje realizowane są w walucie kraju, w którym są dokonywane lub w tej walucie, którą oferuje dany **punkt honorujący kartę.**
7. Jeśli akceptant np. sklep, bankomat lub inny podmiot oferuje usługę przeliczenia waluty to bezpośrednio przed wykonaniem transakcji (czyli przed dokonaniem transakcji w innej walucie, niż waluta kraju, w którym dokonują Państwo transakcji), Użytkownik karty powinien otrzymać od akceptanta lub innego podmiotu oferującego usługę przeliczenia waluty informację:

a. o kursie walutowym, jaki zostanie zastosowany do przeliczenia waluty transakcji oraz

b. o opłatach związanych z przeliczeniem, stosowanych przez ten podmiot.

Jeśli zdecydują się Państwo skorzystać z tej usługi, oznacza to, że akceptują Państwo podane warunki. Podmiot, który przelicza walutę, może naliczyć dodatkowe opłaty albo użyć własnego kursu. Nie mamy dostępu do tych informacji. Jeśli Użytkownik karty skorzysta z przeliczenia waluty, oznacza to, że wyraża zgodę na wysokość kursu walutowego i opłaty zastosowane przez ten podmiot.

DEFINICJA
Przeliczenie waluty oznacza zmianę waluty transakcji przez sklep lub bankomat. Pani Anna płaci w euro, ale kwota zostaje przeliczona na złote.

8. Dla transakcji dokonywanej na terenie państwa członkowskiego Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG), realizowanej w walucie państwa członkowskiego EOG innej niż waluta rachunku, podajemy 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:

a. na naszej stronie internetowej,

b. na wskazany przez niego adres email bezzwłocznie po otrzymaniu zlecenia płatniczego.

9. Informacje z ust. 8 w formie wiadomości e-mail przekazywane są również wszystkim Użytkownikom kart, którzy podali swój adres e-mail, jeżeli Umowa została zawarta przed dniem 19 kwietnia 2021r. Użytkownik karty, który nie podał adresu e-mail, może go wskazać w każdej chwili, co będzie oznaczało wyrażenie woli otrzymania takiej informacji.
10. Użytkownik karty może w każdej chwili zrezygnować z otrzymywania informacji w formie

wiadomości e-mail, o których mowa w ust. 8 , lub ponownie wyrazić chęć ich otrzymywania. Oświadczenie o rezygnacji lub ponownej chęci otrzymywania informacji może zostać złożone:

a. w naszej placówce,
b. przez naszą infolinię lub
c. za pośrednictwem usług bankowości elektronicznej (o ile udostępniamy taką funkcjonalność).

11. Oświadczenie o rezygnacji lub ponownej chęci otrzymywania informacji dotyczy wszystkich kart Użytkownika karty, które mu wydaliśmy.

12. Transakcje realizujemy na podstawie unikalnego numeru karty lub jej wirtualnego odpowiednika przy płatnościach mobilnych. Użycie karty i jej uwierzytelnienie w celu autoryzacji przez Użytkownika karty to zlecenie wykonania transakcji. Zlecenie jest przekazywane przez punkt akceptujący kartę, a my rozliczamy je zgodnie z terminem wskazanym w Rozdziale IV „Rozliczenie transakcji i kurs walutowy".

Sposoby uwierzytelnienia transakcji

13. Uwierzytelnienie w celu autoryzacji jest realizowane przez Użytkownika karty, a następuje przez:

a. wprowadzenie PIN, uwierzytelnienie biometryczne, umieszczenie karty w POS i wprowadzenie PIN lub złożenie podpisu na dowodzie dokonania **transakcji autoryzowanej**,
b. wprowadzenie PIN w bankomacie,
c. zbliżenie karty do czytnika zbliżeniowego – przy transakcji zbliżeniowej,
d. użycie karty i indywidualnych danych uwierzytelniających przy wpłacie środków na rachunek we wpłatomacie (nie dotyczy karty wirtualnej),
e. podanie danych karty, czyli numeru karty, daty ważności oraz (o ile jest to wymagane) kodu **CVC2**, kodu 3D Secure, imienia i nazwiska Użytkownika karty lub innych danych uwierzytelniających- przy transakcji na odległość,
f. spełnienie wymogów uwierzytelnienia, które znajdziecie Państwo w odrębnych regulaminach korzystania z portfeli cyfrowych w przypadku wykonania transakcji autoryzowanej za pośrednictwem Apple Pay, Google Pay, Germin Pay lub Xiaomi Pay lub
g. zastosowanie innej uzgodnionej między Państwem a nami metody uwierzytelnienia.

PRZYKŁAD

W celu uwierzytelnienia np. wpisują Państwo PIN do karty lub przykładają Państwo palec do czytnika biometrycznego.

14. Możemy nie wymagać potwierdzenia **transakcji zbliżeniowej** za pomocą PIN lub dokonania transakcji poprzez umieszczenie karty w POS i wprowadzenia PIN lub złożenia podpisu na dowodzie jej dokonania w przypadkach dopuszczalnych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

15. Transakcja zbliżeniowa może spowodować niedozwolone zadłużenie na Państwa rachunku, o którym mowa w ust. 1 Rozdziału IV „Rozliczenie transakcji i kurs walutowy". Użytkownik karty ma obowiązek dołożyć należytej staranności przy korzystaniu z funkcji zbliżeniowej, żeby tego uniknąć.

16. Z zastrzeżeniem ust. 20 niniejszego rozdziału, maksymalna kwota transakcji zbliżeniowej bezgotówkowej niewymagająca wprowadzania PIN ustalana jest przez **organizacje kartowe** i może się zmieniać. Kwotę obowiązującą w Polsce publikujemy na naszej stronie internetowej oraz w materiałach informacyjnych przesyłanych razem z kartą.

17. Dla bezpieczeństwa, niezależnie od kwoty transakcji zbliżeniowej i rodzaju karty, my lub punkt honorujący kartę, możemy wymagać (o ile to możliwe technicznie) potwierdzenia transakcji zbliżeniowej przez:
    a. wprowadzenie PIN,
    b. włożenie karty do terminala POS i wprowadzenie PIN lub
    c. podpisanie dowodu transakcji.
18. Każda transakcja zbliżeniowa gotówkowa musi być potwierdzona poprzez wprowadzenie PIN.
19. Każda transakcja zbliżeniowa bezgotówkowa powyżej maksymalnej kwoty ustalonej przez organizację kartową dla danego kraju, wymaga potwierdzenia z użyciem PIN.
20. Transakcja zbliżeniowa bezgotówkowa do kwoty maksymalnej ustalonej przez organizację kartową dla danego kraju, nie wymaga potwierdzenia PIN, pod warunkiem, że:
    a. nie przekracza ona maksymalnej kwoty pojedynczej transakcji zbliżeniowej niewymagającej stosowania **silnego uwierzytelniania** Użytkownika karty, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, oraz
    b. nie przekracza ona maksymalnej łącznej kwoty poprzednich transakcji zbliżeniowych niewymagających stosowania silnego uwierzytelniania Użytkownika karty, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, lub
    c. nie została przekroczona maksymalna liczba następujących po sobie transakcji zbliżeniowych niewymagających silnego uwierzytelnienia Użytkownika karty, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
21. Wymogi odnośnie sposobu uwierzytelnienia transakcji zbliżeniowej, o których mowa powyżej w ust. 20 nie dotyczą karty biometrycznej. W przypadku karty biometrycznej, wszystkie transakcje zbliżeniowe bez względu na ich kwotę, wymagają uwierzytelnienia biometrycznego odciskiem palca. W przypadku, gdy nie powiedzie się uwierzytelnienie biometryczne lub nie będzie ono możliwe, konieczne będzie umieszczenie karty w POS i wprowadzenie PIN.
22. Podpis Użytkownika karty na dowodzie transakcji powinien być zgodny ze wzorem podpisu złożonym na karcie oraz na Umowie (nie dotyczy karty wirtualnej). Złożenie przez Użytkownika karty podpisu innego niż wzór, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie zwalnia Posiadacza z odpowiedzialności za dokonaną transakcję autoryzowaną.

Odmowa akceptacji transakcji

23. Punkt honorujący kartę może odmówić akceptacji transakcji z powodu:
    a. upływu terminu ważności karty,
    b. próby użycia zablokowanej lub zastrzeżonej karty,
    c. niezgodności podpisu na dokumencie obciążeniowym z podpisem na karcie,
    d. odmowy okazania dokumentu tożsamości,
    e. stwierdzenia posługiwania się instrumentem przez osobę nieuprawnioną,
    f. braku technicznej możliwości dokonania akceptacji transakcji.
24. Ponadto punkt honorujący kartę może ją zatrzymać w przypadkach określonych w ust. 23 lit. a) – c) i e) oraz na polecenie agenta rozliczeniowego. W przypadku uzasadnionych wątpliwości punkt honorujący kartę może zażądać od osoby korzystającej z karty okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość.
25. Jeśli transakcja autoryzowana jest inicjowana przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, Użytkownik karty nie może odwołać zlecenia płatniczego od chwili, gdy je otrzymamy. W przypadku zlecenia płatniczego dotyczącego transakcji z datą przyszłą (autoryzowanej w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych) – Użytkownik karty może odwołać zlecenie płatnicze najpóźniej do końca dnia roboczego, który poprzedza uzgodniony dzień obciążenia rachunku.

PRZYKŁAD
Pani Katarzyna opłaca subskrypcję usługi muzycznej. Gdy dostawca zainicjuje pobranie środków, nie można już cofnąć tej płatności. Pani Kasia nie chcąc, by naliczały się opłaty za kolejne miesiące użytkowania usługi, powinna zrezygnować z subskrypcji zgodnie z regulaminem danej usługi.

26. Użytkownik karty powinien przechowywać dowody dokonania transakcji w celu weryfikacji prawidłowości jej rozliczenia na rachunku.
27. Umożliwiamy wyłączanie lub ponowne włączanie funkcji zbliżeniowej karty. Informacje o warunkach i zasadach korzystania z tej usługi udostępniamy na naszej stronie internetowej oraz za pośrednictwem naszej infolinii.
28. Zgoda na wykonanie transakcji może być udzielona także za pośrednictwem odbiorcy lub jego dostawcy.

Jakie limity obowiązują przy transakcjach kartą
29. Transakcje kartą mogą być wykonywane do wysokości dostępnych środków na Państwa rachunku przy czym obowiązują **limity zwykłego zarządu** i ustalone **limity transakcyjne**. Informacje o limitach transakcyjnych przekazujemy Państwu i innym Użytkownikom karty:
    a. w tym regulaminie,
    b. w bankowości elektronicznej,
    c. na naszej stronie internetowej,
    d. w naszych placówkach lub
    e. za pośrednictwem naszej infolinii.
30. Dla bezpieczeństwa Użytkownika karty ustalamy z Państwem ogólny dzienny limit kwotowy na transakcje bezgotówkowe i gotówkowe dla kart. Limity te ograniczają kwotę lub liczbę transakcji dokonanych kartą w danym dniu. Maksymalnie limit ten może wynosić 25 000 zł dziennie, a domyślnie ustawiony jest na 6 000 zł dziennie. Oznacza to, że można go zwiększyć maksymalnie do 25 000 zł dziennie na transakcje bezgotówkowe i gotówkowe.
W ramach ogólnego dziennego limitu ustalamy limity transakcyjne dla konkretnych typów operacji:
a. **Limity dla transakcji w terminalach POS (płatności kartą):**
    - maksymalna łączna kwota -25 000 zł dziennie,
    - domyślna łączna kwota – 6 000 zł dziennie,
    - maksymalna liczba transakcji - 15 dziennie.

W ramach limitów dla transakcji w terminalach POS ustaliliśmy osobne limity kwotowe dla transakcji internetowych:
- maksymalny limit kwotowy wynosi 25 000 zł dziennie,
- dla kart wydanych do 31 maja 2020 r., domyślny limit kwotowy wynosi 0 zł (brak możliwości dokonania transakcji internetowych),
- dla kart wydanych od 1 czerwca 2020 r., domyślny limit kwotowy wynosi 500 zł,
- maksymalna liczba transakcji – 15 dziennie.

b. **Limity dla wypłat gotówki z bankomatu:**
    - maksymalna łączna kwota do wypłaty dziennie - 15 000 zł,
    - domyślna łączna kwota do wypłaty dziennie – 6 000 zł,
    - maksymalna liczba wypłat – 5 dziennie.

31. Mogą Państwo zmieniać limity kwotowe i liczbowe, ale tylko w ramach maksymalnych wartości dla danego typu transakcji. Limit podrzędny nie może być wyższy niż limit nadrzędny.
32. W indywidualnych przypadkach, na Państwa wniosek, możemy ustalić z Państwem limity kwotowe i liczbowe dla kart przekraczające wartości maksymalne – na indywidualnych zasadach,

po spełnieniu określonych przez nas wymogów w tym zakresie.

33. Możemy zmienić wysokość lub rodzaj limitów transakcyjnych w następujących sytuacjach:
    a. zmiany przepisów prawa w tym zakresie,
    b. z uzasadnionych przyczyn w celu zwiększenia bezpieczeństwa transakcji,
    c. zmiany funkcjonalności produktu związanej ze zmianami technologicznymi, które uniemożliwiają utrzymanie dotychczasowych limitów i wymuszają w związku z tym zmiany w tym zakresie,
    d. zmiana przepisów organizacji kartowej, której znak widnieje na karcie i które wymuszają zmianę w tym zakresie.
34. Sposób wprowadzenia zmian w zasadach dotyczących limitów opisany jest w Rozdziale X „Zmiany regulaminu oraz Taryfy opłat i prowizji".
35. Kartą można wykonywać transakcje przez całą dobę, z wyjątkami opisanymi w ust. 36-37.
36. Możemy prowadzić prace administracyjne i konserwacji technicznej systemu służącego do obsługi kart, podczas których dokonanie transakcji może być niemożliwe lub utrudnione. O planowanych terminach przerw lub utrudnień w obsłudze kart informujemy w „Aktualnościach" na naszej stronie internetowej i za pośrednictwem naszej infolinii.
37. Możemy odmówić wykonania transakcji w następujących przypadkach:
    a. nieprawidłowego uwierzytelnienia (np. podania błędnego PIN),
    b. braku wystarczających środków na rachunku lub przekroczenia limitu,
    c. karta jest nieważna, nieaktywna, zastrzeżona lub zablokowana,
    d. środki na rachunku są zablokowane, rachunek jest zablokowany (brak możliwości dokonywania wpłat i wypłat gotówki), rachunek jest zamknięty lub Umowa została rozwiązana,
    e. przepisy prawa zabraniają wykonania transakcji,
    f. karta do podstawowego rachunku płatniczego używana jest poza terytorium państw członkowskich,
    g. gdy pojawi się podejrzenie, że podmiot składający zlecenie płatnicze dotyczące transakcji nie ma do tego prawa lub że dostęp taki jest nielegalny.
38. O odmowie wykonania transakcji i jeśli to możliwe, o przyczynie odmowy, poinformujemy Użytkownika karty, poprzez wyświetlenie lub przekazanie Komunikatu w punkcie honorującym kartę, o ile nie zabrania tego prawo lub decyzja uprawnionych organów.
39. Odpowiadamy za skutki nieprawidłowego wykonania transakcji lub nieuzasadnionej odmowy dokonania transakcji – zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego i **Ustawy o usługach płatniczych.**

Jak działa blokada środków przy transakcjach kartą

40. Po otrzymaniu przez nas zapytania od odbiorcy lub za jego pośrednictwem o zgodę na dokonanie transakcji, udzielamy zgody na jej dokonanie do wysokości środków dostępnych na rachunku, z uwzględnieniem limitów transakcyjnych. Blokujemy na rachunku kwotę równą kwocie transakcji, na którą została udzielona zgoda, z zastrzeżeniem ust. 41.
41. Jeśli dokładna kwota transakcji nie jest znana w momencie wyrażenia zgody na jej dokonanie przez Użytkownika karty, udzielając zgody, o której mowa w ust. 40, blokujemy środki tylko wtedy, gdy Użytkownik karty wyraził zgodę na blokadę określonej, maksymalnej kwoty.
42. Jeśli transakcja jest dokonywana w innej walucie niż waluta rachunku, kwota blokady może różnić się od ostatecznej kwoty obciążenia rachunku. Kwota transakcji może być przeliczona przez organizację kartową lub przez nas po innym kursie walutowym na potrzeby blokady, a po innym na potrzeby rozliczenia transakcji. Różnica pomiędzy kwotą blokady oraz kwotą rozliczonej transakcji może powodować niedozwolone zadłużenie na Państwa rachunku.

43. Uwalniamy zablokowane środki pieniężne niezwłocznie po otrzymaniu zlecenia płatniczego i informacji o transakcji.
44. Kwota blokady pomniejsza saldo dostępne na rachunku do momentu rozliczenia transakcji lub do dnia rozwiązania tej blokady – w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.
45. Jeśli transakcja nie zostanie rozliczona, blokada wygasa najpóźniej po 14 dniach.
46. Po upływie 14 dni saldo dostępne zostaje powiększone o kwotę nierozliczonej transakcji.
47. Zastrzegamy sobie prawo do obciążenia rachunku kwotą transakcji, którą otrzymamy do rozliczenia po upływie 14 dni oraz wszelkimi opłatami i prowizjami związanymi z transakcją, w dniu otrzymania transakcji do rozliczenia.
48. Nie wszystkie transakcje, w szczególności zbliżeniowe trafiają do nas do zatwierdzenia. W takich przypadkach nie blokujemy środków, a transakcja jest rozliczana, a tym samym obciąża rachunek w momencie gdy otrzymamy ją do rozliczenia.

Kiedy karta może zostać zatrzymana w bankomacie lub wpłatomacie

49. Karta może zostać zatrzymana w bankomacie lub wpłatomacie, gdy:
    a. wpiszą Państwo błędny PIN,
    b. użyją Państwo zastrzeżonej, zablokowanej lub nieważnej karty,
    c. nieprawidłowo obsłużą Państwo bankomat lub wpłatomat lub
    d. wystąpiła awaria bankomatu lub wpłatomatu.
50. Jeśli zatrzymana karta jest ważna i niezastrzeżona, mają Państwo, podobnie jak inny Użytkownik karty, obowiązek niezwłocznie zgłosić nam ten fakt.

Jakie są zasady blokady PIN

51. Trzykrotne, kolejne wprowadzenie nieprawidłowego PIN w danym dniu, nawet w różnych urządzeniach, może skutkować zablokowaniem możliwości dokonywania transakcji z użyciem PIN do końca tego dnia.
52. W przypadku utraty lub zapomnienia PIN, Użytkownik tej karty ma obowiązek złożyć u nas wniosek o wydanie nowego PIN. Użytkownik karty może złożyć przedmiotowy wniosek w naszej placówce albo za pośrednictwem usługi bankowości telefonicznej lub elektronicznej. Nowy PIN przekażemy Użytkownikowi karty w sposób określony w Rozdziale II „Jak wydajemy kartę".
53. Użytkownik karty może dokonać zmiany PIN:
    a. w bankomatach wybranych sieci, zgodnie z informacją podawaną do wiadomości w materiałach informacyjnych dotyczących karty, lub
    b. za pośrednictwem naszej usługi bankowości elektronicznej.
54. Zmiana PIN może wymagać użycia karty oraz wprowadzenia dotychczasowego PIN albo zastosowania innej metody silnego uwierzytelnienia Użytkownika karty.

ROZDZIAŁ IV. Rozliczenie transakcji i kurs walutowy

1. Mają Państwo obowiązek utrzymywać na swoim rachunku saldo dostępne w wysokości niezbędnej do rozliczenia dokonanych transakcji oraz należnym nam opłat i prowizji. Jeśli nie zapewnią Państwo wystarczających środków, rozliczenie może spowodować wystąpienie niedozwolonego zadłużenia na rachunku.
2. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego (transakcji do rozliczenia) jest moment, w którym otrzymamy zlecenie płatnicze. Dzień otrzymania zlecenia płatniczego nie zależy od nas. Jeśli otrzymamy zlecenie płatnicze w dniu, który nie jest dniem roboczym, to uznajemy, że otrzymaliśmy je pierwszego dnia roboczego po tym dniu. Nie obciążamy rachunku przed otrzymaniem zlecenia płatniczego.

3. Rozliczamy transakcję na rachunku oraz należne z tego tytułu opłaty i prowizje najpóźniej w następnym dniu roboczym. Rozliczenie następuje z dniem zaksięgowania transakcji na rachunku.
4. Prowadzimy rachunek w walucie określonej w Umowie. Wszystkie transakcje (w walucie rachunku jak i w innych walutach) rozliczamy w walucie rachunku. Przeliczenie na walutę rachunku następuje za pośrednictwem waluty rozliczeniowej, którą jest euro, zgodnie z trybem określonym w ust. 5 i 6.
5. Transakcje w walucie innej niż waluta rachunku i euro przeliczane są przez **Mastercard** na euro, zgodnie z kursem stosowanym w dniu rozliczenia przez tę organizację. Kursy stosowane przez Mastercard są prezentowane na stronie internetowej www.mastercard.com.
6. Kwoty transakcji w euro oraz kwoty wyliczone zgodnie z ust. 5 przeliczamy na walutę rachunku według naszego referencyjnego kursu walutowego sprzedaży dewiz, obowiązującego w dniu rozliczenia transakcji. Zmieniamy i stosujemy wartość tego kursu bez uprzedzenia ze skutkiem natychmiastowym, gdy nasz kurs ulega zmianie. Podajemy ten kurs do wiadomości Państwa:
   a. na wyciągach w opisie szczegółów transakcji, do której przeliczenia dany kurs został zastosowany,
   b. na każde Państwa żądanie lub żądanie Użytkownika karty złożone telefonicznie pod numerem naszej infolinii, bezpośrednio w naszej placówce lub pisemnie na nasz adres,
   c. na naszej stronie internetowej.
7. Rozliczamy na rachunku wszystkie transakcje, które otrzymaliśmy do rozliczenia, w tym transakcje, dla których nie ustanowiono blokady. Obciążamy Państwa rachunek zgodnie z Umową wszelkimi opłatami związanymi z używaniem karty, korzystaniem z usług dodatkowych oraz kosztami wynikającymi z nieprawidłowego użycia karty.
8. Rozliczenie transakcji płatniczej, którą zrealizowaliście Państwo w trybie offline, może spowodować przekroczenie salda Państwa rachunku. W takim przypadku stosujemy postanowienia Regulaminu rachunku dotyczące przekroczenia stanu wolnych środków na rachunku.

Jakie informacje zawiera zestawienie transakcji

9. Zestawienie transakcji oraz należnych opłat i prowizji stanowi integralną część wyciągu do rachunku. Przekazujemy je Państwu zgodnie z Umową oraz Regulaminem rachunku.
10. W zestawieniu transakcji znajdą Państwo:
    a. szczegóły transakcji, które umożliwią Państwu zidentyfikowanie transakcji, jej odbiorcy / płatnika,
    b. kwoty poszczególnych transakcji w walucie, w której obciążono rachunek,
    c. kwoty wszelkich opłat związanych z poszczególnymi transakcjami oraz ich wyszczególnienie, a także informacje o należnych odsetkach od Państwa,
    d. kurs walutowy, który został zastosowany oraz kwocie tych transakcji po przeliczeniu walut, jeśli transakcja była przeliczana,
    e. datę rozliczenia transakcji na rachunku.
11. Zasady zgłaszania nieotrzymania wyciągu oraz zamówienia sporządzenia zestawienia transakcji płatniczych lub duplikatu wyciągu określiliśmy w Umowie oraz Regulaminie rachunku.

ROZDZIAŁ V. Reklamacje i odpowiedzialność

Kiedy mogą Państwo złożyć reklamację

1. Jeśli Państwo lub Użytkownik karty mają zastrzeżenia dotyczące naszych usług, mogą Państwo lub Użytkownik karty złożyć reklamację. Reklamację rozpatrzymy zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszym rozdziale.
2. Mają Państwo lub Użytkownik karty prawo zgłosić reklamację w dowolnym momencie. Jeśli zrobią to Państwo niezwłocznie po zauważeniu problemu, pomoże nam to szybciej rozpatrzyć

zgłoszenie.
3. Mają Państwo obowiązek monitorować informacje, które przekazujemy na temat transakcji dokonanych kartą.
4. Mają Państwo również obowiązek niezwłocznie nas poinformować o każdej **transakcji: nieautoryzowanej** przez Użytkownika karty, niedokonanej lub autoryzowanej, ale nieprawidłowo rozliczonej – zgodnie z zasadami niniejszego rozdziału.

W jaki sposób mogą Państwo złożyć reklamację

5. Mają Państwo lub Użytkownik karty prawo złożyć reklamację:
   a. na piśmie:
      • w postaci papierowej osobiście w każdej naszej placówce lub placówce pocztowej (adresy naszych placówek i placówek pocztowych znajdują się na naszej stronie internetowej) albo przesyłką pocztową w rozumieniu przepisów prawa pocztowego na adres którejkolwiek ze wskazanych wyżej placówek, w tym wskazanej w Umowie, albo na adres naszej siedziby Wydział Obsługi Reklamacji, ul. Jagiellońska 17, 85-959 Bydgoszcz, albo nadając ją w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
      • w postaci elektronicznej z wykorzystaniem poczty elektronicznej na nasz adres elektroniczny: informacja@pocztowy.pl albo za pośrednictwem elektronicznego formularza reklamacyjnego dostępnego na naszej stronie internetowej albo wysyłając na nasz **adres do doręczeń elektronicznych**: AE:PL-23811-43670-WCHUE-15,
      b. ustnie:
      • telefonicznie na numer telefonu infolinii: 52 3499 499 oraz w zakresie prewindykacji na numer 52 3499 496 albo
      • osobiście do protokołu podczas wizyty w naszej placówce lub placówce pocztowej.

PRZYKŁAD
Pani Teresa zauważyła transakcję na koncie, której nie dokonała. Złożyła reklamację przez formularz internetowy, który znalazła na naszej stronie.

Jakie informacje powinna zawierać reklamacja

6. Abyśmy mogli sprawnie rozpatrzyć Państwa/Użytkownika karty reklamację:
   a. muszą Państwo/Użytkownik karty podać dane kontaktowe: imię, nazwisko, adres korespondencyjny, adres e-mail oraz numer telefonu;
   b. muszą Państwo/Użytkownik karty opisać dokładnie, na czym polega problem;
   c. muszą Państwo/Użytkownik karty dołączyć dokumenty związane z reklamacją – np. kopie potwierdzeń płatności lub inne dokumenty potwierdzające okoliczności zgłoszenia.

Jakie są zasady rozpatrywania przez nas reklamacji

7. Na Państwa/Użytkownika karty (o ile składał reklamację) życzenie mamy obowiązek potwierdzić przyjęcie reklamacji w sposób, który wspólnie ustalimy (dotyczy to reklamacji złożonych inaczej niż pisemnie). Zazwyczaj potwierdzamy przyjęcie poprzez nadanie numeru zgłoszenia.
8. Jeśli nie poinformują nas Państwo o transakcji nieautoryzowanej, niedokonanej lub nieprawidłowo rozliczonej w terminie 13 miesięcy od dnia, w którym rachunek został obciążony, albo dnia, w którym transakcja autoryzowana miała zostać wykonana, Państwa roszczenia wobec nas z tytułu tych transakcji wygasają.

PRZYKŁAD
Pan Andrzej dowiedział się w naszej placówce, że ma 13 miesięcy na zgłoszenie transakcji nieautoryzowanej. Po tym czasie możemy odrzucić jego reklamację.

9. Nie stosujemy tej zasady, jeśli nie przekazaliśmy Państwu informacji o transakcjach zgodnie z Rozdziałem IV „Rozliczenie transakcji i kurs walutowy" ust. 9-10.
10. Na złożoną w powyższy sposób reklamację mamy obowiązek udzielić Państwu/Użytkownikowi karty (o ile składał reklamację) odpowiedzi na piśmie:
    a. w postaci elektronicznej – jeśli złożyli Państwo reklamację na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że poprosili Państwo o odpowiedź na piśmie w postaci papierowej,
    b. w postaci papierowej – jeśli złożyli Państwo reklamację na piśmie w postaci papierowej, chyba że poprosili Państwo o odpowiedź na piśmie w postaci elektronicznej,
    c. w postaci papierowej albo elektronicznej– zgodnie z Państwa wnioskiem, jeśli złożyli Państwo reklamację ustnie.
11. W sytuacji, o której mowa w ust. 10 lit. a, udzielamy odpowiedzi:
    a. za pomocą tego samego **środka komunikacji elektronicznej**, z którego skorzystali Państwo przy składaniu reklamacji albo innego środka komunikacji elektronicznej, który Państwo wskazali,
    b. na Państwa adres do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, jeśli wysłali Państwo reklamację na nasz adres do doręczeń elektronicznych (zgodnie z **Ustawą o doręczeniach elektronicznych**).
12. Reklamacje rozpatrujemy bez zbędnej zwłoki – nie później niż w ciągu 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Wystarczy, że wyślemy Państwu odpowiedź przed upływem tego terminu, aby termin uznać za dochowany.
13. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które spowodują, że nie będziemy mogli rozpatrzyć reklamacji i udzielić odpowiedzi w ustawowym terminie, mamy obowiązek poinformować Państwa/Użytkownika karty (o ile składał reklamację), w osobnej korespondencji, w której:
    a. wyjaśniamy przyczynę opóźnienia;
    b. wskazujemy, co jeszcze wymaga ustalenia, aby rozpatrzyć reklamację;
    c. określamy nowy, przewidywany termin odpowiedzi – nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Jeśli nie dotrzymamy terminu, uznajemy reklamację za rozpatrzoną zgodnie z Państwa lub Użytkownika karty (o ile składał reklamację) wolą.

Jakie dokumenty możemy od Państwa zażądać
14. Mamy prawo zwrócić się do Państwa/Użytkownika karty (o ile składał reklamację) z prośbą o przekazanie kopii potwierdzenia transakcji lub innego dokumentu, który potwierdza zasadność reklamacji.

PRZYKŁAD
Pan Kamil złożył reklamację. Bank poprosił go o przesłanie zdjęcia paragonu, by potwierdzić szczegóły transakcji.

15. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej przez Użytkownika karty transakcji mamy obowiązek (z zastrzeżeniem ust. 8 tego rozdziału) niezwłocznie -nie później niż do końca następnego dnia roboczego od zgłoszenia lub stwierdzenia takiej transakcji, którą został obciążony rachunek:

a. zwrócić Państwu jej kwotę lub

b. przywrócić rachunek do stanu sprzed jego obciążenia;

c. zapewnić, żeby data waluty w odniesieniu do uznania rachunku nie była późniejsza niż data obciążenia tą kwotą.

16. Nie wykonujemy tych obowiązków, jeśli mamy uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformujemy o tym pisemnie organy ścigania.

17. Użytkownik karty, który nie jest Posiadaczem, ma prawo złożyć reklamację w zakresie karty, z której korzysta.

Kiedy odpowiadają Państwo za transakcje nieautoryzowane

18. Z zastrzeżeniem ust. 20 odpowiadają Państwo za transakcje nieautoryzowane przez Użytkownika karty do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego walut, ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski (NBP) obowiązującego w dniu jej wykonania , jeżeli transakcja nieautoryzowana jest skutkiem:

a. posłużenia się kartą utraconą przez Użytkownika karty lub skradzioną Użytkownikowi karty,

b. przywłaszczenia karty.

19. Nie ponoszą Państwo odpowiedzialności na zasadach określonych w ust. 18, gdy:

a. nie mieli Państwo lub Użytkownik karty możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia karty przed wykonaniem transakcji nieautoryzowanej, z wyjątkiem przypadku gdy Państwo lub Użytkownik karty działaliście umyślnie, lub

b. utrata karty lub danych karty przed wykonaniem transakcji nieautoryzowanej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony naszego pracownika, agenta lub naszego oddziału/placówki lub podmiotu świadczącego na naszą rzecz usługi techniczne, wspierające świadczenie usług płatniczych, który nie wchodzi w posiadanie środków pieniężnych będących przedmiotem transakcji płatniczych, lub

c. nie wymagaliśmy silnego uwierzytelnienia Użytkownika karty, z wyjątkiem przypadku gdy Państwo lub Użytkownik karty działaliście umyślnie.

20. Odpowiadają Państwo 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 Rozdziale VI „Bezpieczeństwo i ochrona karty" ust. 1.

21. Po dokonaniu zgłoszenia zastrzeżenia karty, zgodnie z ust. 1 Rozdziału VII „Zastrzeżenia i blokady karty" lub w przypadku niezapewnienia przez nas możliwości dokonania w każdym czasie takiego zgłoszenia, nie odpowiadają Państwo za transakcje nieautoryzowane przez Użytkownika karty, chyba że Użytkownik karty doprowadził do nich umyślnie.

Kiedy można żądać zwrotu autoryzowanej transakcji

22. Mogą Państwo żądać od nas zwrotu kwoty transakcji autoryzowanej, którą został obciążony rachunek, zainicjowanej przez punkt honorujący kartę (odbiorcę) lub za jego pośrednictwem, jeżeli:

a. w momencie autoryzacji przez Użytkownika karty nie została określona dokładna jej kwota oraz

b. kwota transakcji autoryzowanej jest wyższa niż kwota, jakiej mogli się Państwo spodziewać, uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych transakcji autoryzowanych zrealizowanych przez Użytkownika karty, postanowienia umowy i istotne dla sprawy

okoliczności.

23. Na nasze żądanie mają Państwo obowiązek przedstawić okoliczności faktyczne wskazujące na spełnienie warunków określonych w ust. 22. Nie mogą Państwo powoływać się na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli do ustalenia kursu walutowego został zastosowany uzgodniony z nami referencyjny kurs walutowy.

24. Zwrot, o którym mowa jest w ust. 22, obejmuje pełną kwotę transakcji autoryzowanej, którą został obciążony rachunek. Data waluty w odniesieniu do uznania rachunku Posiadacza nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.

Kiedy zwrot nie przysługuje

25. Nie mają Państwo prawa do zwrotu kwoty transakcji autoryzowanej zainicjowanej przez punkt honorujący kartę, gdy:

a. Użytkownik karty udzielił nam bezpośrednio zgody na wykonanie transakcji autoryzowanej oraz

b. informacja o przyszłej transakcji autoryzowanej została dostarczona Państwu przez nas lub punkt honorujący kartę, w sposób ustalony z nami lub tym punktem, na co najmniej 4 tygodnie przed terminem jej wykonania lub

c. informacja o przyszłej transakcji autoryzowanej była udostępniana Państwu przez nas lub punkt honorujący kartę, w sposób ustalony z nim, przez okres co najmniej 4 tygodni]przed terminem jej wykonania.

26. Mogą Państwo wystąpić o zwrot, o którym mowa jest ust. 22, w terminie 8 tygodni od dnia obciążenia rachunku kwotą transakcji autoryzowanej.

27. W terminie 10 dni roboczych od dnia otrzymania żądania zwrotu dokonujemy zwrotu pełnej kwoty transakcji autoryzowanej lub podajemy uzasadnienie odmowy dokonania zwrotu, wskazując organy, do których Mogą Państwo się odwołać, jeśli nie zgadzają się Państwo z przedstawionym przez nas uzasadnieniem.

Nasza odpowiedzialność

28. Ponosimy odpowiedzialność wobec Państwa za niewykonanie lub nienależyte, w tym opóźnione, wykonanie zlecenia płatniczego dotyczącego transakcji autoryzowanej na zasadach określonych w Regulaminie rachunku.

ROZDZIAŁ VI. Bezpieczeństwo i ochrona karty

1. Użytkownik karty ma obowiązek:
   a. chronić kartę i jej dane przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem,
   b. przechowywać kartę i chronić indywidualne dane uwierzytelniające, w tym PIN, kod CVC2 z należytą starannością,
   c. nie przechowywać karty razem z PIN,
   d. niezwłocznie poinformować nas, jeśli karta została utracona, zniszczona albo osoba nieuprawniona poznała indywidualne dane uwierzytelniające (w tym PIN),
   e. nie udostępniać karty ani innych indywidualnych danych uwierzytelniających, w tym PIN, osobom nieuprawnionym,
   f. nie ujawniać danych karty w innych celach niż dokonanie transakcji lub zgłoszenie jej utraty,
   g. niezwłocznie zgłosić nam zgubienie telefonu komórkowego (w tym karty SIM) lub zmianę numeru wykorzystywanego w związku z usługą **3D Secure** oraz innymi metodami uwierzytelniania zleceń płatniczych, a także nie udostępniać tego telefonu osobom trzecim.

PRZYKŁAD
Ukradziono Państwu portfel, w którym znajdowała się karta. Posiadając PIN osoba nieuprawniona może dokonać z Państwa konta wypłaty środków z bankomatu lub zapłacić Państwa kartą za towary w sklepie.

2. Ponosicie Państwo odpowiedzialność za nieprzestrzeganie postanowień ust. 1 przez Użytkownika karty.
3. Jeśli podejrzewamy, że ktoś nieuprawniony używa karty, mamy prawo skontaktować się z Państwem telefonicznie lub za pośrednictwem SMS, aby potwierdzić transakcję. Możliwość kontaktu za pomocą wiadomości SMS nie dotyczy transakcji, w przypadku których nie otrzymaliśmy od akceptanta zapytania o zgodę na ich dokonanie.

PRZYKŁAD
Bank może zadzwonić lub wysłać SMS, gdy zauważy nietypową transakcję. Pan Marek dostał SMS z pytaniem, czy faktycznie płacił za zakupy w innym kraju.

4. Nikt i w żadnych okolicznościach nie ma prawa żądać od Użytkownika karty podania kodu PIN ani jego części.

WYJAŚNIENIE
Nawet pracownicy banku czy sklepów nie mogą prosić o ujawnienie kodu PIN. Pani Justyna podczas zakupów została poproszona o podanie numeru PIN kasjerce, a nie o jego wprowadzenie na terminalu. Odmówiła i zgłosiła sytuację bankowi.

5. Informujemy Państwa, że w związku z wykonywaniem transakcji z naruszeniem powyższych zasad bezpieczeństwa mogą wystąpić następujące ryzyka:
   a. nieautoryzowane transakcje na rachunku,
   b. błędna realizacja usług przez Bank z powodu problemów technicznych lub czasowej niedostępności albo wadliwego działania usługi bankowości elektronicznej i telefonicznej,
   c. skimming, czyli nielegalne skopiowanie danych z paska magnetycznego karty (np. podczas wypłaty środków z bankomatu) i stworzenie jej duplikatu. Wypłata pieniędzy ze sfałszowanej karty będzie skutkowała obciążeniem Państwa rachunku.
6. W przypadku wystąpienia sytuacji opisanych w lit. a - c, odpowiadamy wobec Państwa na zasadach i w zakresie określonym w tym regulaminie i Regulaminie rachunku.

ROZDZIAŁ VII. Zastrzeżenie i blokada karty
Kiedy powinni Państwo zgłosić utratę lub nieuprawnione użycie karty
1. Użytkownik karty, a także przedstawiciel ustawowy nie będący Użytkownikiem karty, który powziął wiadomość o wskazanych w tym ustępie okolicznościach, ma obowiązek w celu zastrzeżenia karty, niezwłocznie zgłosić nam:
   a. zgubienie karty,
   b. kradzież karty,
   c. przywłaszczenie karty,
   d. nieuprawnione użycie karty lub
   e. nieuprawniony dostęp do karty.
2. Osoby wskazane w ust. 1 powyżej powinny zgłosić zastrzeżenie karty:
   a. telefonicznie pod całodobowym numerem do zastrzegania kart, który podaliśmy:

- na karcie,
- w materiałach informacyjnych, które przekazaliśmy Państwu wraz z kartą oraz
- na naszej stronie internetowej, lub

b. za pośrednictwem usługi bankowości telefonicznej lub usługi bankowości elektronicznej, jeśli taka funkcjonalność będzie dostępna dla osoby zgłaszającej.

3. Jeżeli nie można zgłosić zastrzeżenia karty w jeden z powyższych sposobów, mają Państwo oraz Użytkownik karty, a także przedstawiciel ustawowy nie będący Użytkownikiem karty, obowiązek dokonać zgłoszenia osobiście, w formie pisemnej, w naszej dowolnej placówce.
4. Mamy prawo zażądać od Państwa oraz innego Użytkownika karty, a także przedstawiciela ustawowego nie będącego Użytkownikiem karty pisemnego potwierdzenia zgłoszenia zastrzeżenia karty wraz z opisem okoliczności utraty lub nieuprawnionego użycia karty.
5. Jeżeli karta została zastrzeżona z powodu kradzieży lub nieuprawnionego użycia, mają Państwo oraz inny Użytkownik karty, a także przedstawiciel ustawowy nie będący Użytkownikiem karty, obowiązek zgłosić ten fakt również na Policję.
6. Karta, która została zastrzeżona, nie może być używana. Jeśli Użytkownik karty ją odzyska, ma obowiązek:

a. zniszczyć ją w sposób trwały, który uniemożliwi dalsze posługiwanie się kartą (nie dotyczy kart wirtualnych) oraz
b. niezwłocznie nas powiadomić, potwierdzając zniszczenie karty.

WYJAŚNIENIE
Trwałe zniszczenie karty polega na przecięciu jej, np. nożyczkami, w miejscu chipu i paska magnetycznego.

7. Jeżeli karta została zastrzeżona, na Państwa lub Państwa przedstawiciela ustawowego lub innego Użytkownika karty wniosek możemy wydać w jej miejsce nową kartę z nowym numerem, z zastrzeżeniem następnych ustępów regulaminu. W takim przypadku Umowa zostaje automatycznie przedłużona do ostatniego dnia ważności nowej karty.

PRZYKŁAD
Pani Zofia zgubiła kartę i poprosiła nas o wydanie nowej. Po kilku dniach otrzymała nową kartę z innym numerem, a Umowa obowiązywała do daty widocznej na tej nowej karcie.

Na jakich zasadach wydajemy nową kartę
8. Nową kartę wydajemy na zasadach określonych w Rozdziale II „Jak wydajemy kartę", z zachowaniem limitów transakcyjnych wskazanych w Rozdziale III „Kto może korzystać z karty i na jakich zasadach" w podrozdziale „Jakie limity obowiązują przy transakcjach kartą".
9. Mają Państwo lub Państwa przedstawiciel ustawowy, a także inny Użytkownik karty prawo zrezygnować z wydania nowej karty w miejsce zastrzeżonej. Rezygnację należy zgłosić razem ze zgłoszeniem zastrzeżenia karty. Taka rezygnacja oznacza wypowiedzenie umowy w zakresie tej karty.
10. Mamy prawo odmówić wydania nowej karty, jeśli podjęliśmy decyzję:

a. o rezygnacji z wydawania kart , które są przedmiotem łączącej nas Umowy,

z powodu ich nierentowności lub

b. o zastąpieniu kart, które są przedmiotem łączącej nas Umowy, nowym produktem, którego nie możemy obsługiwać na dotychczasowych zasadach.

Kiedy możemy zablokować lub zastrzec kartę

11. Mamy prawo zablokować lub zastrzec kartę:
    a. gdy zachodzą uzasadnione przyczyny związane z bezpieczeństwem karty,
    b. jeśli podejrzewamy nieuprawnione użycie karty lub celowe doprowadzenie do transakcji nieautoryzowanej.

PRZYKŁAD

W systemie zauważyliśmy, że karta Pani Moniki została użyta w nietypowej lokalizacji na wysoką sumę pieniędzy. Zablokowaliśmy ją tymczasowo, aby upewnić się, że to Pani Monika wypłaciła pieniądze i nie doszło do oszustwa.

12. Powiadomimy Państwa lub innego Użytkownika karty, którego karta ma być zablokowana lub zastrzeżona, telefonicznie o tym przed zablokowaniem lub zastrzeżeniem karty. Jeśli nie jest to możliwe, zrobimy to niezwłocznie już po zablokowaniu lub zastrzeżeniu.
13. Jeśli nie możemy się z Państwem lub innym Użytkownikiem karty, którego karta ma być zablokowana lub zastrzeżona, skontaktować telefonicznie – powiadomienie przekażemy za pośrednictwem SMS, email, aplikacji mobilnej, usługi bankowości elektronicznej lub pisemnie. Nie poinformujemy jednak Państwa lub innego Użytkownika karty o zablokowaniu lub zastrzeżeniu karty, jeśli wymagają tego względy bezpieczeństwa albo gdy zabraniają nam tego odrębne przepisy prawa.
14. Odblokowujemy kartę lub wymieniamy kartę na nową, jeżeli nie istnieją już podstawy do utrzymania blokady lub zastrzeżenia.

PRZYKŁAD

Zablokowaliśmy kartę Pana Kamila, bo podejrzewaliśmy, że została użyta przez nieuprawnioną osobę. Pan Kamil poinformował nas jednak, że cały czas był w posiadaniu karty i to on dokonywał tej transakcji. Odblokowaliśmy jego kartę po wyjaśnieniu sytuacji.

ROZDZIAŁ VIII. Usługi dodatkowe

Na jakich zasadach udostępniamy Państwu usługi dodatkowe

1. Możemy udostępnić Państwu lub innemu Użytkownikowi karty usługi dodatkowe lub produkty związane z kartą, w tym ubezpieczenia, zwane dalej „usługami dodatkowymi". Jeśli usługi dodatkowe są odpłatne, udostępnimy je wyłącznie na Państwa wniosek.
2. Informacje o usługach dodatkowych, w tym o warunkach ich świadczenia, dostarczymy Państwu:
   a. przed zawarciem Umowy albo
   b. po zawarciu Umowy, jeśli wprowadzimy nowe usługi dodatkowe po jej zawarciu.
3. Informacje o usługach dodatkowych przekazujemy Państwu wraz z wyciągiem lub w formie oddzielnego powiadomienia. Udostępniamy je również na naszej stronie internetowej.
4. Przed skorzystaniem z usług dodatkowych Użytkownik karty ma obowiązek zapoznać się z warunkami świadczenia tych usług.
5. Jeśli objęcie usługą dodatkową nie wiąże się z żadną opłatą, mogą Państwo lub inny Użytkownik karty zostać objęci usługą bez składania dodatkowego oświadczenia woli, o ile taki tryb wynika z umowy, którą zawarliśmy z podmiotem świadczącym tę usługę.
6. W przypadku usług dodatkowych opcjonalnych, Użytkownik karty może wyrazić zgodę na objęcie daną usługą lub z niej zrezygnować. Sposób wyrażenia zgody lub rezygnacji określamy w szczegółowych warunkach świadczenia danej usługi i na Państwa wniosek. Mają Państwo obowiązek zaakceptować warunki świadczenia tej usługi przed wyrażeniem zgody.

7. Użytkownik karty, który korzysta z usług dodatkowych, ma obowiązek przestrzegać przepisów dotyczących tych usług.
8. Warunkiem korzystania z wybranych usług dodatkowych może być wyrażenie przez Użytkownika karty zgody na udostępnienie jego danych osobowych podmiotom współpracującym z nami w zakresie świadczenia tych usług.
9. Możemy, z zastrzeżeniem ust. 1 zdanie drugie i ust. 6 tego rozdziału, naliczać lub pobierać na rzecz podmiotu świadczącego daną usługę dodatkową opłaty zgodnie z obowiązującą Taryfą opłat i prowizji. Zmiany w Taryfie opłat i prowizji wynikające z wprowadzenia lub modyfikacji usług dodatkowych wprowadzamy zgodnie z zasadami opisanymi w Rozdziale X „Zmiany regulaminu oraz Taryfy opłat i prowizji".
10. Mamy obowiązek poinformować pisemnie Użytkownika karty o każdej zmianie warunków świadczenia usług dodatkowych przez podmioty świadczące te usługi. Informacje te zamieszczamy również na naszej stronie internetowej.

ROZDZIAŁ IX. Wypowiedzenie, odstąpienie i rozwiązanie Umowy
Kiedy i w jaki sposób mogą Państwo odstąpić od Umowy
1. Mają Państwo prawo odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania pierwszej karty, jeżeli nie dokonali Państwo żadnej transakcji przy użyciu tej karty.

WYJAŚNIENIE
Pani Zofia zamówiła kartę, ale jej nie użyła. Miała 14 dni, by zrezygnować bez podania przyczyny i bez kosztów.

2. Jeżeli nie dopełniliśmy obowiązków w zakresie dostarczenia Państwu informacji wymaganych zgodnie z ustawą o usługach płatniczych, mają Państwo prawo odstąpić od Umowy w każdym czasie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania wymaganych informacji.
3. Odstąpienie mogą Państwo zgłosić:
   a. pisemnie lub
   b. za pomocą usługi bankowości telefonicznej lub
   c. za pomocą usługi bankowości elektronicznej, jeśli taka funkcjonalność została Państwu udostępniona.
4. Dla zachowania terminu ważności odstąpienia wystarczające jest, aby wysłali Państwo w tym terminie oświadczenie na nasz adres lub złożyli je przed upływem tego terminu.

Jakie są skutki odstąpienia od Umowy
5. W przypadkach opisanych powyżej związanych z odstąpieniem od Umowy, zwracamy Państwu opłaty związane z wydaniem i obsługą karty, o ile je pobraliśmy.

PRZYKŁAD
Pan Marek zapłacił za wydanie karty, ale odstąpił od umowy w terminie. Otrzymał pełen zwrot tej opłaty.

6. Jeżeli korzystają Państwo z usług dodatkowych związanych z kartą na podstawie umowy zawartej między nami a podmiotem świadczącym taką usługę, odstąpienie od Umowy staje się skuteczne również wobec tej umowy o usługę dodatkową.
7. Jeśli skutecznie odstąpią Państwo od Umowy, Umowę uznaje się za niezawartą. W takiej sytuacji i my, i Państwo, mamy obowiązek zwrócić sobie wzajemnie świadczenia.

8. Po odstąpieniu od Umowy mają Państwo obowiązek zniszczyć kartę, wydaną w ramach Umowy, w sposób trwały, uniemożliwiający jej dalsze użycie (nie dotyczy kart wirtualnych). Jeśli nie zniszczą Państwo karty, poniosą Państwo odpowiedzialność za transakcje dokonane tą kartą.

WYJAŚNIENIE
Pan Robert odstąpił od umowy, ale nie zniszczył karty. Ktoś użył jej później, a pan Robert dalej ponosi za to odpowiedzialność.

9. Odstąpienie jest skuteczne w stosunku do konkretnej karty, której dotyczy.

Jak zrezygnować z karty

10. Mają Państwo lub inny Użytkownik karty prawo zrezygnować z karty w każdym czasie. Może też z karty zrezygnować w Państwa imieniu przedstawiciel ustawowy, jeśli nie posiadają Państwo pełnej zdolności do czynności prawnych.
11. Rezygnację z karty mogą Państwo lub inny Użytkownik karty złożyć:
    a. pisemnie lub
    b. za pośrednictwem usługi bankowości telefonicznej lub
    c. za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej, jeśli taka opcja została udostępniona.
12. Państwo jako Posiadacz rachunku, Państwa przedstawiciel ustawowy mają prawo zrezygnować zarówno z karty wydanej dla Państwa, jak i dla innego Użytkownika karty, nie będącego posiadaczem rachunku. Użytkownik karty, nie będący posiadaczem rachunku, ma natomiast prawo zrezygnować wyłącznie z karty wydanej dla siebie.
13. Rezygnacja z karty dotyczy tylko tej karty, dla której została złożona.

Kiedy i jak Umowa może zostać rozwiązana

14. Rozwiązanie Umowy następuje w przypadku:
    a. wypowiedzenia jej przez Państwa lub przez nas – z dniem upływu okresu wypowiedzenia,
    b. Państwa śmierci,
    c. utraty przez Państwa pełnej zdolności do czynności prawnych,
    d. zawarcia przez nas i Państwa porozumienia o rozwiązaniu Umowy – z dniem, który wspólnie uzgodnimy w tym porozumieniu.

Jakie są zasady wypowiedzenia Umowy

15. Mają Państwo prawo wypowiedzieć nam Umowę w każdym czasie.
16. Wypowiedzenie dotyczy tylko tej karty, dla której zostało złożone.
17. Mamy prawo wypowiedzieć Państwu Umowę, jeśli:
    a. okaże się, że dane lub dokumenty przekazane przez Państwa w związku z zawarciem i realizacją Umowy są niezgodne ze stanem faktycznym (z wyjątkiem oczywistych pomyłek pisarskich),
    b. naruszą Państwo lub Użytkownik karty zasady bezpieczeństwa i ochrony karty określone w Rozdziale VI „Bezpieczeństwo i ochrona karty",
    c. Użytkownik karty nie odbierze karty zgodnie z Rozdziałem II „Jak wydajemy kartę" ust. 27,
    d. przez co najmniej kolejnych 6 miesięcy na Państwa rachunku nie ma wpłat, w tym wpłat gotówki i utrzymuje się na nim saldo zerowe lub ujemne,
    e. nie możemy zastosować środków bezpieczeństwa finansowego/należytej staranności,

zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

18. W przypadku rozwiązania Umowy zastrzegamy kartę wydaną na jej podstawie.

19. Wypowiedzenie Umowy przez Państwa lub przez nas następuje w formie pisemnej, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia.

20. Wypowiedzenie Umowy przez Państwa uważa się za skuteczne z chwilą doręczenia go do nas lub złożenia w naszej placówce.

21. Wypowiedzenie Umowy przez nas przesyłamy Państwu listownie na Państwa adres korespondencyjny wskazany w Umowie.

22. Opłaty i prowizje, które pobieramy okresowo na podstawie Umowy, są nam należne jedynie za czas obowiązywania tej Umowy. Opłaty i prowizje uiszczone z góry zwrócimy Państwu proporcjonalnie w przypadku wcześniejszego rozwiązania Umowy.

23. Po rozwiązaniu Umowy mają Państwo obowiązek zniszczyć kartę w sposób trwały, uniemożliwiający jej dalsze użycie (nie dotyczy kart wirtualnych). Jeśli nie zniszczą Państwo karty, poniosą Państwo odpowiedzialność za transakcje dokonane tą kartą.

24. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Państwa z obowiązku rozliczenia wszystkich zobowiązań finansowych wynikających z używania karty, również po jej rozwiązaniu, w tym wynikających z autoryzowanych transakcji wykonanych przez Użytkownika karty, a rozliczonych po rozwiązaniu tej Umowy.

Jakie są skutki rozwiązania umowy o rachunek płatniczy

25. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy o rachunek płatniczy, do którego wydana była karta, jest równoznaczne z rozwiązaniem lub wygaśnięciem tej Umowy. W takiej sytuacji stosujemy zasady z ust. 18, 20, 22 i 23 odpowiednio.

ROZDZIAŁ X. Zmiany regulaminu oraz Taryfy opłat i prowizji

Jak możemy zmienić Taryfę opłat i prowizji

1. Mamy prawo zmienić Taryfę opłat i prowizji z przyczyn i na zasadach określonych w naszym Regulaminie rachunku.

Jak możemy zmienić regulamin

2. Mamy prawo zmienić postanowienia tego regulaminu w przypadku:
   a. zmiany naszej oferty w zakresie rozszerzenia zakresu usług lub produktów, modyfikacji usług lub produktów objętych regulaminem albo ich wycofania,
   b. zmiany warunków wydawania i funkcjonowania kart na rynku polskim lub międzynarodowym, w tym zmian technologicznych lub przepisów organizacji kartowych w zakresie objętym tym regulaminem,
   c. zmiany przepisów prawa w zakresie objętym regulaminem,
   d. dostosowywania się przez nas do dobrych praktyk sektora bankowego lub finansowego, które wynikają z rekomendacji i zaleceń organów nadzoru lub Związku Banków Polskich w zakresie objętym tym regulaminem.
3. Nie uznajemy za zmianę regulaminu zmian niemerytorycznych takich jak zmiany stylistyczne, formalne lub zmiany danych rejestrowych, jeżeli nie wpływają one w żaden sposób na Państwa prawa i obowiązki.
4. Poinformujemy Państwa o zmianach Umowy oraz regulaminu nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie. Informację przekażemy w formie pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że Umowa stanowi inaczej.

5. Mają Państwo prawo wypowiedzieć nam Umowę przed proponowanym terminem wejścia zmian w życie bez ponoszenia z tego tytułu opłat. Skutek wypowiedzenia następuje od dnia, w którym poinformujemy Państwa o zmianach, nie później jednak niż od dnia ich zastosowania.
6. Jeżeli nie zgłoszą Państwo sprzeciwu wobec proponowanych zmian, uznamy to za zgodę na ich obowiązywanie. Jeśli zgłoszą Państwo sprzeciw, Umowa wygaśnie z dniem poprzedzającym wejście zmian w życie, bez ponoszenia przez Państwa opłat z tego tytułu, z zastrzeżeniem ust. 22–24 Rozdziału IX „Wypowiedzenie, odstąpienie i rozwiązanie Umowy".

PRZYKŁAD
Pan Jerzy nie zgadzał się na nowe warunki, które weszły w życie 1 stycznia 2025 r., więc w placówce zgłosił sprzeciw wobec nich przed terminem wejścia zmian w życie, ale nie wypowiedział odrębnie Umowy. W związku z tym Umowa wygasła 31 grudnia 2024 r.

7. Mają Państwo obowiązek niezwłocznie zapoznać Użytkownika karty z treścią zmienionych postanowień regulaminu.

WYJAŚNIENIE
Pani Ewa dostała informację o zmianach i od razu poinformowała o nich swojego syna, który też korzystał z karty jako Użytkownik karty.

8. Opłaty, z wyłączeniem opłat za przeliczenie waluty, które pobieramy od Państwa za płatności transgraniczne w euro, są takie same jak opłaty za odpowiadające im płatności krajowe o tej samej wartości w złotówkach.

ROZDZIAŁ XI. Postanowienia końcowe
Jak należy zgłaszać zmiany danych
1. Mają Państwo obowiązek niezwłocznie zawiadomić nas o wszelkich zmianach swoich danych oraz danych innych Użytkowników kart, o ile powezmą Państwo o nich wiadomość. Dotyczy to w szczególności numeru telefonu i adresu korespondencyjnego. Użytkownik karty jest również zobowiązany niezwłocznie nas zawiadomić o wszelkich zmianach swoich danych, a w szczególności numeru telefonu.

WYJAŚNIENIE
Pani Iwona zmieniła miejsce zamieszkania i numer telefonu. Zgłosiła te zmiany do banku, aby dalej bez przeszkód korzystać z usług i otrzymywać powiadomienia.

2. Zmiany danych osobowych, adresowych oraz cech dokumentu tożsamości Państwa lub innego Użytkownika karty dokonujemy zgodnie z zasadami opisanymi w Regulaminie rachunku.
3. W przypadku zmiany danych identyfikacyjnych Użytkownika karty umieszczonych na karcie, mają Państwo obowiązek przekazać nam na piśmie nowy wzór podpisu Użytkownika karty, który stanowi wzór podpisu złożonego na odwrocie karty.
4. W celach dowodowych oraz w celu podnoszenia jakości naszych usług, zastrzegamy sobie prawo do nagrywania rozmów telefonicznych prowadzonych z Państwem, przedstawicielem ustawowym lub Użytkownikiem karty.

WYJAŚNIENIE
Pan Michał zadzwonił do banku z pytaniem o kartę. Rozmowa została nagrana, by bank mógł

zweryfikować jej przebieg w razie nieporozumienia.

Jak możemy rozwiązać polubownie spór wynikający z Umowy

5. W sporach wynikających z Umowy mogą Państwo skorzystać z pozasądowych metod rozstrzygania sporów, tj. przez mediację lub rozstrzygnięcie sprawy przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego.

WYJAŚNIENIE

Sąd Polubowny przy KNF to stały, niezależny sąd, który pomaga rozstrzygać spory między klientem a instytucją finansową bez udziału sądu powszechnego. Rozpatruje sprawy, których wartość przedmiotu sporu wynosi co najmniej 500 zł oraz o prawa niemajątkowe. W przypadku, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana lub ma precedensowy charakter, a także, gdy w sprawie pojawi 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. Żeby rozstrzygnąć przed nim sprawę, muszą Państwo wysłać na adres sądu wypełniony formularz dostępny na stronie KNF (www.knf.gov.pl) w zakładce „dla konsumenta – sąd polubowny".

6. Organem nadzoru w sprawach ochrony konsumentów jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W razie wątpliwości lub sporów dotyczących realizacji Umowy, mogą się Państwo lub inny Użytkownik karty zwrócić o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

Co mogą Państwo zrobić po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego

7. Po zakończeniu naszego wewnętrznego postępowania reklamacyjnego lub w razie braku naszej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni, mają Państwo prawo złożyć wniosek na piśmie o rozstrzygnięcie sporu do Bankowego Arbitra Konsumenckiego, jeśli wartość roszczenia pieniężnego nie przekracza 12 000 zł i wynika z niewykonania lub nienależytego wykonania przez nas Umowy.

WYJAŚNIENIE

Bankowy Arbiter Konsumencki działa przy Związku Banków Polskich i 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. Procedurę postępowania przed Bankowym Arbitrem Konsumenckim, w tym zasady rozwiązywania sporu, reguluje Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego dostępny na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl).

8. Jeśli nie uwzględnimy Państwa roszczeń lub je uwzględnimy, ale przekroczymy termin wskazany w odpowiedzi na reklamację na wykonanie wskazanych w tej odpowiedzi czynności, nie dłuższy jednak niż 30 dni od sporządzenia przez nas odpowiedzi na reklamację, mają Państwo prawo wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

WYJAŚNIENIE

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. Zasady wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego określone są na stronie www.rf.gov.pl.

9. Mają Państwo także prawo wnieść skargę na nasze działanie do Komisji Nadzoru Finansowego, jeśli to działanie narusza przepisy prawa. Skargę mogą Państwo złożyć pisemnie na adres ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa, skr. poczt. 419 lub elektronicznie na formularzu dostępnym na stronie www.knf.gov.pl.

10. Niezależnie od powyższych trybów, mają Państwo prawo dochodzić roszczeń wobec nas przed sądem powszechnym zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.

11. Ponosimy odpowiedzialność za prawidłową realizację transakcji zgodnie z Rozdziałem V „Reklamacje i odpowiedzialność".

12. Mamy obowiązek prawidłowo realizować transakcje zgodnie z zasadami opisanymi w Rozdziale IV „Rozliczenie transakcji i kurs walutowy". Nie wyłącza to prawa dochodzenia przez Państwa odszkodowania na zasadach ogólnych.

W jaki sposób i w jakim języku porozumiewamy się z Państwem

13. Zawieramy z Państwem umowę w języku polskim. W tym języku także porozumiewamy się z Państwem przez cały okres obowiązywania Umowy.

14. Sposób porozumiewania się z nami, w tym sposób składania nam dyspozycji i przekazywania przez nas Państwu lub innemu Użytkownikowi karty informacji, określiliśmy w Umowie oraz w tym regulaminie.

15. Sposób, w jaki zapewniamy dostępność naszych usług dla osób ze szczególnymi potrzebami opisaliśmy na naszej stronie internetowej.

Jakich informacji mogą Państwo od nas żądać

16. W trakcie obowiązywania Umowy, mogą Państwo w każdym czasie żądać od nas udostępnienia treści Umowy oraz regulaminu, w tym ich załączników, a także informacji o adresach naszych placówek i agentów:

a. w postaci papierowej,
b. na trwałym nośniku informacji lub
c. pocztą elektroniczną, jeśli wyrazili na to Państwo zgodę.

17. W trakcie obowiązywania Umowy, mogą Państwo w każdym czasie żądać od nas informacji o wykonanych transakcjach. Za przekazywanie tych informacji możemy pobierać opłatę, jeśli:

a. informacje te przekazujemy częściej, niż wymagają tego od nas przepisy prawa,
b. informacje te przekazujemy za pomocą innych niż określone w umowie środków porozumiewania się lub
c. są to inne informacje niż te, które mamy obowiązek dostarczyć zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

PRZYKŁAD

Pani Justyna chciała otrzymywać zestawienia transakcji co tydzień pocztą. Pobraliśmy za to opłatę, ponieważ standardowo wysyłamy zestawienie transakcji raz w miesiącu elektronicznie.

Jakie przepisy stosujemy

18. W sprawach nieuregulowanych Umową i regulaminem stosujemy:

a. postanowienia Regulaminu rachunku oraz
b. przepisy powszechnie obowiązującego prawa – w szczególności Prawa bankowego, Kodeksu cywilnego i Ustawy o usługach płatniczych.

19. Postanowienia dotyczące ograniczeń kwotowych i różnic operacyjnych dla osób małoletnich i częściowo ubezwłasnowolnionych, opisane w Rozdziale III „Kto może korzystać z karty i na jakich zasadach" ust. 29, Rozdziale VII „Zastrzeżenia i blokada karty" ust. 1, 2, 3, 4, 5, 7 i 9, Rozdziale IX „Wypowiedzenie, odstąpienie i rozwiązanie Umowy" ust. 10 i 12, mają zastosowanie dla nowych umów i wniosków o karty składanych od 1 czerwca 2020 r., o ile Umowa nie stanowi inaczej.

SŁOWNICZEK

1) adres do doręczeń elektronicznych - nasz adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych, tj. AE:PL-23811-43670-WCHUE-15.

2) 3D Secure („Mastercard ID Check" dawniej „Mastercard SecureCode") – metoda uwierzytelnienia transakcji kartą w internecie , która stanowi jej dodatkowe zabezpieczenie. Usługa 3D Secure może być również wykorzystywana jako dodatkowa metoda weryfikacji Użytkownika karty w procesie tokenizacji karty płatniczej oraz dodawania jej do Portfela cyfrowego.

Możemy stosować:

a. indywidualne dane uwierzytelniające lub jednorazowe kody sms (kod 3D Secure), które są przesyłane na numer telefonu komórkowego Użytkownika karty, jeśli Użytkownik karty podał nam ten numer, lub

b. metody biometryczne, o ile udostępniamy taką funkcjonalność.

3) aplikacja mobilna – aplikacja, którą udostępniamy w ramach usługi bankowości elektronicznej. Mogą ją Państwo zainstalować na urządzeniu mobilnym. Aplikacja mobilna umożliwia obsługę produktów i usług, które oferujemy, w ramach Umowy.

4) autoryzacja – udzielenie przez Użytkownika karty zgody na wykonanie transakcji płatniczej przy użyciu karty, w formie i w sposób przewidziany regulaminem. Autoryzacja jest zawsze poprzedzona uwierzytelnieniem lub silnym uwierzytelnieniem.

5) bankomat – urządzenie, które umożliwia Użytkownikowi karty wypłatę gotówki lub dodatkowo dokonywanie innych transakcji płatniczych i operacji dostępnych w tym urządzeniu np. sprawdzenie dostępnych środków.

6) CVC2 – trzycyfrowy kod zabezpieczający na odwrocie karty (jeśli dotyczy), który służy do potwierdzenia autentyczności karty podczas dokonywania transakcji na odległość. Kod ten może być prezentowany Państwu w usłudze bankowości elektronicznej, o ile udostępnimy taką funkcjonalność. Dla kart, na których kod CVC2 nie został nadrukowany, będzie on dostępny jedynie w usłudze bankowości elektronicznej.

7) czytnik zbliżeniowy – elektroniczne urządzenie, które stanowi część terminala POS lub bankomatu i służy do przeprowadzania transakcji zbliżeniowych. Urządzenia z czytnikiem zbliżeniowym oznaczone są znakiem akceptacji transakcji zbliżeniowych odpowiedniej organizacji kartowej.

8) data waluty – dzień, od którego lub do którego naliczamy odsetki od środków, którymi obciążyliśmy lub uznaliśmy Państwa rachunek.

9) dzień roboczy – dzień, w którym świadczymy usługi, z wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.

10) indywidualne dane uwierzytelniające – indywidualne dane, które zapewniamy Użytkownikowi karty do celów uwierzytelnienia.

11) infolinia – nasza telefoniczna obsługa Państwa. Numery telefonów infolinii podaliśmy:

a. na naszej stronie internetowej,

b. w materiałach informacyjnych dotyczących karty oraz

c. na karcie.

12) karta – międzynarodowa, debetowa karta płatnicza, którą wydajemy do rachunku, na podstawie Umowy, którą zawieramy z Państwem, instrument płatniczy, w tym karta wirtualna, a także karta biometryczna, jeśli udostępniamy taki rodzaj karty.

13) karta biometryczna – debetowa karta płatnicza, dzięki której mogą Państwo dokonać biometrycznego uwierzytelnienia transakcji przy użyciu wzorca biometrycznego odcisku palca. Taki wzorzec jest zapisywany i zabezpieczony na karcie płatniczej. Nie jest on przechowywany w czytniku ani w naszych systemach. Nie jest też on przesyłany w systemach płatności.

14) karta wirtualna – debetowa karta płatnicza dostępna w wersji cyfrowej, której dane takie jak numer karty, data ważności oraz CVC2 znajdziecie Państwo w bankowości elektronicznej. Kartę wirtualną wydajemy w wersji cyfrowej albo dodatkowo przesyłamy jej fizyczny

odpowiednik.

15) Komunikat – publikowany przez nas dokument, w którym podajemy różne informacje, np. na temat terminu i trybu realizacji usług płatniczych, wpłatomatów, płatności transgranicznych, realizacji transakcji zbliżeniowych i mobilnych i inne informacje związane z realizacją usług płatniczych.

Komunikaty udostępniamy:

a. w naszych placówkach,
b. na naszej stronie internetowej oraz
c. w placówkach pocztowych.

16) limity transakcyjne – ograniczenia kwoty lub liczby dokonanych transakcji płatniczych w danej jednostce czasu (np. w jednym dniu), które określiliśmy, żeby podwyższyć bezpieczeństwo użytkowania kart.

17) limit zwykłego zarządu – limit, który określiliśmy w naszym Regulaminie rachunku.

18) Mastercard – organizacja kartowa, we współpracy z którą wydajemy kartę ze znakiem Mastercard.

19) obsługa karty debetowej – usługa umożliwiająca płatnikowi korzystanie z karty, o której mowa w art. 2 pkt 15a ustawy o usługach płatniczych, jeżeli kwota każdej transakcji dokonanej przy użyciu karty obciąża saldo rachunku płatniczego płatnika.

20) odbiorca – odbiorca środków pieniężnych, które są przedmiotem transakcji.

21) organizacja kartowa – podmiot, który określa zasady wydawania i akceptowania kart, z którym my lub nasz agent rozliczeniowy zawarliśmy umowę, np. Mastercard.

22) osoba małoletnia – posiadacz rachunku między trzynastym a osiemnastym rokiem życia, który ma ograniczoną zdolność do czynności prawnych. Zakres posługiwania się kartą przez osobę małoletnią określają przepisy prawa oraz przedstawiciel ustawowy.

23) osoba częściowo ubezwłasnowolniona – osoba pełnoletnia, która ma ograniczoną zdolność do czynności prawnych. Zakres posługiwania się kartą przez osobę częściowo ubezwłasnowolnioną określają przepisy prawa oraz przedstawiciel ustawowy.

24) państwo członkowskie – państwo członkowskie Unii Europejskiej albo Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA), tj. strona umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym (EOG).

25) PIN – poufny numer, dzięki któremu Użytkownik karty może autoryzować transakcję przy użyciu karty w POS i bankomatach. PIN zna wyłącznie Użytkownik karty. Wydajemy i przekazujemy PIN Użytkownikowi karty w taki sposób, by inne osoby nie mogły go poznać.

26) Pełnomocnik – pełnoletnia osoba fizyczna, rezydent lub nierezydent, która ma pełną zdolność do czynności prawnych i jest upoważniona przez posiadacza do dysponowania środkami zgromadzonymi na rachunku, w tym do dokonywania w imieniu i na rzecz posiadacza transakcji kartą określonych w umowie.

27) placówka Banku – nasz oddział lub placówka, w której Państwa obsługujemy. Wykaz wszystkich naszych placówek, ich adresów i godzin otwarcia udostępniamy na naszej stronie internetowej.

28) płatnik – Państwo, którzy składacie zlecenie płatnicze lub punkt honorujący karty, który składa zlecenie transakcji, w wyniku czego następuje uznanie rachunku posiadacza kwotą tej transakcji.

29) płatność krajowa – transakcja płatnicza przetwarzana w sposób elektroniczny inicjowana przez płatnika albo przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, dla której dostawca usług płatniczych płatnika oraz dostawca usług płatniczych odbiorcy znajdują się na terytorium Polski.

30) płatność transgraniczna – transakcja płatnicza przetwarzana w sposób elektroniczny inicjowana przez płatnika albo przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, dla której dostawca usług płatniczych płatnika oraz dostawca usług płatniczych odbiorcy znajdują się w innych państwach członkowskich.

31) Podstawowy Rachunek Płatniczy – rachunek płatniczy, o którym mowa w rozdziale

V Regulaminu rachunku.

32) portfel cyfrowy – zgodnie z naszym regulaminem korzystania z kart płatniczych w ramach portfeli cyfrowych dla korzystających z Google Pay, Garmin Pay i Xiaomi Pay lub zgodnie z naszym regulaminem korzystania z kart płatniczych w ramach portfela cyfrowego Apple Pay dla korzystających z Apple Pay.

33) POS – elektroniczny terminal, który służy do przeprowadzania operacji w punkcie handlowo usługowym, w kasie banku lub innej instytucji finansowej.

34) punkt honorujący kartę (akceptant) – punkt, w którym realizowana jest transakcja.

35) rachunek – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy lub inny rachunek, który prowadzimy i do którego wydaliśmy Państwu kartę.

36) Regulamin rachunku – nasz „Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków dla osób fizycznych w Banku Pocztowym S.A.".

37) reklamacja – wystąpienie, które kieruje do nas Użytkownik karty, w którym, zgłasza zastrzeżenia na temat świadczonych przez nas usług.

38) silne uwierzytelnianie – uwierzytelnianie, które zapewnia 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.

39) siła wyższa – nieprzewidziane zdarzenie niezależne od nas i Państwa, spowodowane przyczyną zewnętrzną, któremu nie można było zapobiec, np. działanie władz państwowych, zamieszki, wojna, atak terrorystyczny, katastrofa.

40) strona internetowa – nasza strona internetowa dostępna pod adresem www.pocztowy.pl, na której umieściliśmy m.in. informacje o nas, naszej aktualnej ofercie, rachunkach czy zasadach realizacji usług płatniczych.

41) środki komunikacji elektronicznej – rozwiązania techniczne, które umożliwiają porozumiewanie się na odległość za pomocą przekazywania danych między systemami teleinformatycznymi, w szczególności pocztą elektroniczną.

42) Taryfa opłat i prowizji – stosowana przez nas taryfa opłat i prowizji bankowych, odpowiednia dla rachunku, do którego wydano kartę, obowiązująca na dzień pobrania opłat i prowizji.

43) transakcja (transakcja płatnicza) – dokonana przy użyciu karty transakcja płatnicza, zainicjowana przez płatnika lub odbiorcę – wpłata, transfer lub wypłata środków, w szczególności transakcja bezgotówkowa, wypłata lub wpłata gotówki.

44) transakcja autoryzowana – transakcja, na której wykonanie Użytkownik karty udzielił zgody (autoryzował jej wykonanie) zgodnie z regulaminem. Jeśli Użytkownik nie autoryzował wykonania transakcji, jest to transakcja nieautoryzowana.

45) transakcja bezgotówkowa – płatność za towary lub usługi, dokonana przy użyciu karty.

46) transakcja zbliżeniowa – transakcja dokonana przy użyciu karty z funkcją zbliżeniową po zbliżeniu karty do czytnika zbliżeniowego. Karta z funkcją zbliżeniową oznaczona jest znakiem akceptacji zbliżeniowej danej organizacji kartowej.

47) transakcja na odległość – transakcja, która nie wymaga fizycznego przedstawienia Karty, np. zamówienia telefoniczne, pocztowe oraz przez internet.

48) transakcja nieautoryzowana – transakcja, na której wykonanie Użytkownik karty nie udzielił zgody (nie autoryzował jej) w formie i trybie przewidzianym w tym regulaminie.

49) Umowa – umowa o kartę płatniczą, którą z Państwem zawieramy, w tym umowa o prowadzenie rachunków bankowych, o kartę płatniczą oraz o świadczenie usług drogą elektroniczną dla osób fizycznych. Określa ona nasze lub Państwa prawa i obowiązki i wraz z niniejszym regulaminem, Taryfą opłat i prowizji, Regulaminem rachunku (w zakresie nieuregulowanym w tym regulaminie) oraz Warunkami świadczenia przez Bank Pocztowy S.A. usług bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej i Regulaminami

promocji (o ile jej dotyczą), stanowią umowę o charakterze ramowym w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych.

50) Ustawa o doręczeniach elektronicznych - ustawa z 18 listopada 2020 roku o doręczeniach elektronicznych.

51) Ustawa o usługach płatniczych – ustawa z 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych.

52) usługa bankowości elektronicznej – usługa, dzięki której mogą mieć Państwo dostęp do rachunku płatniczego przez internet. Umożliwia sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku. W ramach usługi bankowości elektronicznej udostępniamy serwis internetowy oraz aplikację mobilną. Nazwy handlowe serwisów internetowych i aplikacji mobilnej oraz zakres ich funkcjonalności określiliśmy w Komunikacie.

53) usługa bankowości telefonicznej – usługa, dzięki której mogą mieć Państwo dostęp do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem naszej infolinii. Umożliwia sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku. Nazwę handlową usługi bankowości telefonicznej oraz zakres jej funkcjonalności określiliśmy w Komunikacie.

54) usługi dodatkowe – usługi lub produkty związane z kartą, w tym ubezpieczenia, które mogą być Państwu przez nas dodatkowo udostępniane.

55) uwierzytelnianie – procedura, która umożliwia nam weryfikację tożsamości Użytkownika karty lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających.

56) Użytkownik karty – Państwo, Państwa Pełnomocnik lub inna osoba fizyczna, mająca nie mniej niż trzynaście lat, której została wydana karta, upoważniona przez Państwa do dokonywania w Państwa imieniu i na Państwa rzecz transakcji określonych w Umowie, której dane identyfikacyjne zostały umieszczone na karcie.

57) wpłata gotówki – usługa polegająca na wpłacie gotówki na rachunek płatniczy konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wpłatę lub w placówce dostawcy.

58) wypłata gotówki – usługa polegająca na wypłacie gotówki z rachunku płatniczego konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w placówce dostawcy.

59) wpłatomat – urządzenie do przyjmowania wpłat gotówki na rachunek z wykorzystaniem wydanej Państwu karty do tego rachunku. Informację o dostępnych wpłatomatach znajdziecie Państwo na naszej stronie internetowej.

60) wyciąg – zestawienie transakcji na rachunku, w tym transakcji dokonanych przy użyciu karty oraz należnych nam odsetek, prowizji i opłat. Zawiera on także inne informacje wymagane ustawą o usługach płatniczych, obejmujące okres jednego miesiąca kalendarzowego.

61) wydanie karty – usługa polegająca na wydaniu karty, o której mowa w art. 2 pkt 15a ustawy o usługach płatniczych.

62) zablokowanie karty – czasowe wstrzymanie możliwości realizacji transakcji przy użyciu karty lub czasowe wyłączenie określonej funkcjonalności karty.

63) zastrzeżenie karty – trwałe i nieodwracalne wstrzymanie możliwości realizacji transakcji przy użyciu karty.

64) zlecenie płatnicze – oświadczenie, które kieruje do nas Użytkownik karty za pośrednictwem punktu akceptującego kartę, zawierające polecenie wykonania lub rozliczenia transakcji.

U001/4V8