Bank Spółdzielczy Ziemi Szczecińskiej
z siedzibą w Pyrzycach

Regulamin kart kredytowych dla klientów indywidualnych

przyjęty przez Zarząd
Banku Spółdzielczego Ziemi Szczecińskiej
Uchwała nr **6 / 21 /2026 z dnia 17.06.2026 r.**

Pyrzyce, czerwiec 2026 roku

SPIS TREŚCI

Rozdział 1. Postanowienia ogólne 3
Rozdział 2. Zasady przyznawania limitu kredytu 9
Rozdział 3. Wydawanie i wznawianie kart oraz wysyłka PIN 10
Rozdział 4. Zasady użytkowania karty i korzystania z limitu kredytu 12
Rozdział 5. Rozliczanie operacji, zestawienia transakcji i spłata zadłużenia 13
Rozdział 6. Reklamacje, skargi i wnioski 21
Rozdział 7. Zastrzeganie kart 27
Rozdział 8. Zasady odpowiedzialności za operacje dokonane przy użyciu kart 21
Rozdział 9. Zmiana umowy o kartę i zmiana regulaminu 31
Rozdział 10. Rozwiązanie oraz wygaśnięcie umowy o kartę i prawa do używania karty 33
Rozdział 11.Taryfa prowizji i opłat……..……..35
Rozdział 12. Inne postanowienia 35

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

1. W tym dokumencie, zwanym dalej regulaminem, określamy zasady, na jakich:
   1) wydajemy karty kredytowe;
   2) obsługujemy i rozliczamy operacje wykonywane przy użyciu kart kredytowych;
   3) udzielamy limitu kredytowego wykorzystywanego przy użyciu tych kart;
   4) możesz korzystać z tych kart;
   5) świadczymy usługi w aplikacji mobilnej lub inne usługi związane z wydaną kartą kredytową, z których możesz korzystać.
2. Pozostałe szczegółowe zasady dotyczące kart kredytowych opisaliśmy w *załączniku nr 1* do tego regulaminu.
3. Wydajemy międzynarodowe karty kredytowe z funkcją zbliżeniową – Visa, Mastercard Gold, którymi możesz wykonywać transakcje w kraju i za granicą.
4. Jeśli używasz karty Mastercard Gold, jesteś objęty ochroną ubezpieczeniową zgodnie z odpowiednim pakietem ubezpieczeń.
5. Gdzie zamieszczamy dodatkowe informacje?
   1) O aktualnej ofercie kart informujemy na naszej stronie internetowej.
   2) Ofertę usług, z których możesz korzystać w aplikacji mobilnej SGB Mobile, opisujemy w Regulaminie korzystania z aplikacji mobilnej SGB Mobile dla klientów indywidualnych, który udostępniamy na naszej stronie internetowej.
   3) Ofertę usług, z których możesz korzystać w aplikacji mobilnej Nasz Bank, opisujemy w Regulaminie korzystania z aplikacji mobilnej Nasz Bank dla klientów indywidualnych, który udostępniamy na naszej stronie internetowej.
   4) O warunkach korzystania z kart kredytowych w ogólnie dostępnych aplikacjach portfeli cyfrowych, np. Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay, Fitbit Pay, dowiesz się z Regulaminu korzystania z kart płatniczych SGB w ramach cyfrowych portfeli, który udostępniamy na naszej stronie internetowej,
   5) Inne usługi, które świadczymy w związku z kartą, opisujemy na naszej stronie internetowej.
   6) Informacje o pakiecie ubezpieczeniowym przekażemy Ci w materiałach informacyjnych dołączonych do karty.

§ 2

Użyte w regulaminie określenia rozumiemy następująco:

[słownik]

akceptant - przedsiębiorca, który przyjmuje płatności kartami;
aplikacja mobilna - oprogramowanie, instalowane na zaufanym urządzeniu mobilnym klienta, dzięki niej można płacić urządzeniem mobilnym;
bank/MY – Bank Spółdzielczy Ziemi Szczecińskiej z siedziba w Pyrzycach;
całkowite zadłużenie - suma limitu kredytowego wykorzystanego z tytułu dokonanych transakcji oraz odsetek, opłat i prowizji, która stanowi całkowitą kwotę zobowiązania wobec banku;
cykl rozliczeniowy - powtarzalny cykl miesięczny, po upływie którego bank sporządza wyciąg. Pierwszy cykl rozliczeniowy rozpoczyna się w dniu zawarcia umowy, a każdy kolejny następnego dnia po dniu sporządzenia wyciągu;
dzień roboczy - dzień pracy banku z wyłączeniem sobót oraz pozostałych dni ustawowo wolnych od pracy;

dzień spłaty - dzień, do którego kwota wymaganej spłaty minimalnej powinna wpłynąć na rachunek karty. Dzień spłaty jest określony w umowie i jest wskazany na wyciągu. Jeśli dzień spłaty jest dniem wolnym od pracy, to spłata minimalna powinna wpłynąć na rachunek karty w pierwszym dniu roboczym po dniu wolnym od pracy;
dzień wymagalności - dzień roboczy, w którym zgodnie z umową kredytobiorca powinien dokonać płatności wykorzystanego limitu kredytu oraz innych należności powstałych w związku z zawarciem umowy albo zwrotu całości wykorzystanego limitu kredytu oraz innych należności po wypowiedzeniu umowy lub jej rozwiązaniu;
hasło 3D Secure - jednorazowy kod SMS wysyłany przez bank na numer telefonu komórkowego klienta/użytkownika karty dodatkowej, który podano do weryfikacji tożsamości i dodatkowo autoryzuje transakcję kartową (zgodnie ze standardem 3D Secure);
karta kredytowa/karta - karta płatnicza – główna lub dodatkowa wydawana przez bank na podstawie umowy. Karta stanowi własność banku. Karta może funkcjonować zarówno w postaci fizycznego plastiku, jak i w postaci wirtualnego numeru np. po dodaniu karty do cyfrowego portfela na urządzeniu mobilnym (na telefonie, tablecie itp.). Transakcje z jej użyciem można zrobić do wysokości kredytu, z którego się korzysta na podstawie umowy;
klient - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która ubiega się lub zawarła z bankiem umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
kredytobiorca - klient, któremu bank udzielił kredytu na podstawie umowy;
limit transakcji bezgotówkowych - ustalona przez bank maksymalna dzienna kwota operacji bezgotówkowych, którą można wykonać kartą;
limit transakcji zbliżeniowej - maksymalna kwota pojedynczej transakcji zbliżeniowej ustalana przez organizację płatniczą; może być inna niż wysokość limitu obowiązującego w Polsce;
limit kredytowy – kwota kredytu w formie limitu zadłużenia, przeznaczona na dowolny cel udzielona na podstawie umowy i regulaminu;
minimalna kwota spłaty - kwota kredytu, którą ustala bank a klient zobowiązany jest spłacić. Jej wysokość, termin spłaty oraz rachunek do spłaty wskazujemy na wyciągu;
marża kursowa - kwota łącznych opłat za przeliczenie waluty w transakcji płatniczej (przewalutowanie);
odbiorca – każdy kto przyjmuje pieniądze z tytułu transakcji płatniczej (może to być np. osoba fizyczna lub prawna);
odstąpienie od umowy - pisemne oświadczenie kredytobiorcy o odstąpieniu od umowy złożone w sposób opisany w umowie;
organizacja płatnicza - podmioty, które zarządzają systemem rozliczeń transakcji kartowych np. Visa International lub Mastercard International;
PIN – czterocyfrowy poufny numer, który służy do identyfikacji klienta i i stanowi element silnego uwierzytelnienia transakcji przy użyciu karty;
portfel cyfrowy - aplikacja, oprogramowanie lub usługa online, przy pomocy której użytkownicy przechowują swoje dane finansowe i zarządzają nimi oraz wykonują transakcje elektronicznie;
rachunek spłat – rachunek, który otwieramy i prowadzimy na podstawie umowy, służy do spłaty kredytu;
stawka bazowa/ bazowa stopa procentowa - (dotyczy umów zawartych do dnia 23 lipca 2023 r.) – oznacza stawkę referencyjną WIBOR (Warsaw Interbank Offer Rate), wskazaną w umowie o kartę jako podstawa ustalania oprocentowania, ustalaną przez GPW Benchmark S.A. lub każdego oficjalnego następcę GPW Benchmark S.A. lub podmiotu, który przejmie administrowanie wskaźnikiem referencyjnym WIBOR;
stopa referencyjna NBP - (dotyczy umów o kartę zawartych od dnia 24 lipca 2023 r.) – jedną z podstawowych stóp procentowych Narodowego Banku Polskiego (NBP), ustalaną przez Radę Polityki

Pieniężnej, określającą rentowność bonów pieniężnych emitowanych przez Narodowy Bank Polski w trakcie podstawowych operacji otwartego rynku; aktualna i historyczna wysokość stopy referencyjnej NBP publikowana jest na stronach internetowych NBP;
strona internetowa banku - www.bszspyrzyce.pl;
skrzynka elektroniczna - adres do doręczeń elektronicznych Banku w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych: AE:PL-56672-47820-USGHH-15;
tabela - tabela, w której określane są stosowane przez Bank kursy walut. Można ją znaleźć na stronie internetowej: www.sgb.pl/kursy-walut;
taryfa -taryfa prowizji i opłat za czynności i usługi bankowe świadczone dla klientów indywidualnych, dokument, w którym można znaleźć informacje o wszystkich pobieranych przez Bank opłatach i prowizjach;
technologia NFC - od angielskiego Near Field Communication –umożliwia transakcje zbliżeniowe;
tokenizacja - automatyczny proces, dzięki któremu osoby postronne nie mają dostępu do danych wrażliwych karty (następuje, kiedy dodajesz kartę do portfela cyfrowego);
transakcja bezgotówkowa - płatność za towary i usługi przy użyciu karty (również gdy karta używana jest w internecie);
transakcja zbliżeniowa -transakcja kartowa, która jest wykonywana przez zbliżenie karty do czytnika (np. w terminalu akceptanta lub w bankomacie, który ma tę funkcję);
transakcje - transakcje płatnicze, do których używana jest karta lub jej dane. Może nią być płatność za towary i usługi, wypłata gotówki lub cash-back);
umowa – umowa o limit kredytowy i wydanie karty kredytowej, na podstawie której udzielamy kredytu i wydajemy kartę. Jej integralną częścią jest regulamin;
urządzenie mobilne - smartfon, tablet lub inne urządzenie z systemem operacyjnym iOS lub Android, które obsługuje transmisję danych i ma dostęp do internetu;
usługi chargeback - usługi świadczona przez bank na wniosek kredytobiorcy/użytkownika karty, mające na celu odzyskanie środków pieniężnych z tytułu transakcji kartowej wykonanej przez kredytobiorcę/użytkownika karty, w przypadkach wskazanych w regulaminie;
użytkownik karty - kredytobiorca lub użytkownik karty dodatkowej;
użytkownik karty dodatkowej – osoba fizyczna, której bank wydaje kartę dodatkową. Wskazuje ją kredytobiorca i upoważnia do wykonywania w jego imieniu operacji, które są wskazane w regulaminie;
wniosek – wniosek o kartę kredytową oraz przyznanie limitu składany przez klienta;
wyciąg - cykliczne zestawienie transakcji , w którym bank określa:- saldo zadłużenia kredytobiorcy dla transakcji wykonanych kartami: główną i dodatkową,
- należne odsetki, prowizje i opłaty,
- wysokość minimalnej kwoty spłaty i dzień spłaty,
- rachunek do spłaty;

wydawca licencjonowany - bank, na licencji którego wydawana jest karta;
zablokowanie karty - czasowe uniemożliwienie dokonywania operacji kartą;
zastrzeżenie karty - nieodwracalne zablokowanie możliwości posługiwania się kartą;
zdolność kredytowa – zdolność kredytowa kredytobiorcy do terminowej spłaty zaciągniętego kredytu wraz z odsetkami, opłatami, prowizjami oraz innymi kosztami przewidzianymi w umowie;

§ 3

1. Karta kredytowa jest instrumentem płatniczym, za pomocą którego możesz dysponować pieniędzmi w ramach kredytu, który Ci przyznaliśmy.

2. Możesz zwrócić się o wydanie karty głównej, dla Ciebie i kart dodatkowych dla jednej lub więcej osób. Udzielasz im w ten sposób pełnomocnictwa do dysponowania pieniędzmi udostępnionymi w ramach udzielonego kredytu. Karty możesz używać:
   1) z fizycznym użyciem kar w miejscach oznaczonych logo, które widnieje też na Twojej karcie:
      a) płacić za towary i usługi w formie bezgotówkowej w punktach handlowych i usługowych akceptujących karty;
      b) wypłacać gotówkę w kasach banków i bankomatach;
   2) bez fizycznego użycia karty – czyli wykonywać operacje na odległość, które autoryzujesz przez podanie prawidłowego numeru karty i daty ważności oraz cyfr nadrukowanych na rewersie karty (tzw. wartość CVV2/CVC2). Jeżeli serwis internetowy udostępnia usługę 3D-Secure (pozwala dodatkowo potwierdzać transakcje bezgotówkowe, które wykonujesz bez fizycznego użycia karty za pośrednictwem internetu), wówczas będziesz musiał:
      a) odpowiedzieć na pytanie weryfikacyjne, którą ustaliłeś w banku, oraz hasło 3D Secure, lub
      b) potwierdzić transakcję w aplikacji mobilnej, o ile wybrałeś taki sposób akceptacji transakcji.

      Możesz ustalić lub zmienić odpowiedź na pytanie weryfikacyjne, w naszej placówce lub na call center.
3. Jeśli wykonujesz kartą transakcję bezgotówkową w internecie, autoryzacja będzie się różniła w zależności od wymagań akceptanta:
   1) jeśli akceptant stosuje usługę 3D-Secure – musisz podać prawidłowy numer karty, datę ważności i cyfry nadrukowane na rewersie karty (tzw. CVV2 / CVC2) oraz potwierdzić transakcję w jeden ze sposobów, o których mowa w ust. 2; jeśli nie potwierdzisz transakcji w wymagany sposób, transakcja nie dojdzie skutku;
   2) jeśli akceptant nie stosuje usługi 3D-Secure – musisz podać prawidłowy numer karty, datę ważności i cyfry nadrukowane na rewersie karty (tzw. CVV2 / CVC2) albo prawidłowy numer karty i datę ważności.
4. Jeśli trzy razy podasz błędną odpowiedź na pytanie weryfikacyjne lub błędne hasła 3D-Secure, usługa 3D-Secure zostanie zablokowana. W dowolnej chwili możesz poprosić o odblokowanie usługi w naszej placówce lub przez call center.
5. Autoryzacja następuje, gdy wprowadzisz PIN lub uwierzytelniasz się w portfelu cyfrowym.
6. Gdy wykonujesz transakcje zbliżeniowe, autoryzacja polega na zbliżeniu karty do czytnika. Jeśli kwota, którą płacisz, mieści się w limicie pojedynczej transakcji zbliżeniowej ustalonym przez organizacje płatnicze, możesz nie zostać poproszony o PIN. Jeśli chcesz korzystać z funkcji zbliżeniowej, pierwsza transakcja z Chip i PIN musi być wykonana stykowo w bankomacie lub terminalu płatniczym.
7. Jeśli wykonujesz operacje na odległość, płacisz za zamówienia telefoniczne lub internetowe, korzystaj z usług sprawdzonych firm zajmujących się sprzedażą na odległość i przyjmujących płatności kartami. Pamiętaj, żeby dbać o bezpieczeństwo takich transakcji.
8. Stosujemy silne uwierzytelnianie gdy:
   1) uzyskujesz dostęp do swojego rachunku w trybie online,
   2) inicjujesz elektroniczną transakcję płatniczą,
9. Nie musimy stosować silnego uwierzytelniania w przypadku:
   1) transakcji wykonywanych poza EOG,
   2) transakcji Mail Order/Telefon Order,
   3) transakcji zainicjowanych przez akceptanta,
   4) transakcji w terminalach samoobsługowych służących do regulowania opłat za przejazd lub postój,
   5) transakcji wykonanych u odbiorcy znajdującego się na liście zaufanych odbiorców, utworzonej wcześniej przez Ciebie z zastosowaniem silnego uwierzytelnienia,

6) transakcji cyklicznych, pod warunkiem że utworzyłeś je, zmieniałeś lub zainicjowałeś pierwszą transakcję cykliczną z zastosowaniem silnego uwierzytelnienia,
7) gdy inicjujesz zdalną transakcję płatniczą, którą uznamy za charakteryzującą się niskim poziomem ryzyka zgodnie z naszym mechanizmem monitorowania transakcji.

10. Gdy wykonujesz transakcje internetowe:
    1) korzystaj z zaufanych komputerów z zainstalowanym aktualnym oprogramowaniem antywirusowym,
    2) sprawdź, czy połączenie jest szyfrowane protokołem SSL (ang. Secure Socket Layer), który zapewnia poufność i integralność transmisji danych,
    3) nie korzystaj z otwartych i niezabezpieczonych sieci.
11. Nie możesz wykorzystywać karty do transakcji sprzecznych z prawem, w tym transakcji hazardowych w internecie na stronach internetowych podmiotów mających siedzibę poza granicami Polski.
12. Nie ujawniaj numeru karty i daty jej ważności, jeżeli nie masz pewności, w jaki sposób te dane mogą zostać wykorzystane, lub jeżeli mogą trafić do osób nieuprawnionych.
13. Karta jest własnością wydawcy licencjonowanego.
14. Kartą może posługiwać się tylko osoba, której imię i nazwisko widnieje na karcie

Rozdział 2. Zasady przyznawania kredytu

§ 4

1. Maksymalna kwota kredytu zależy od Twoich dochodów i naszej oferty kart kredytowych.
2. Kredytu udzielamy w PLN.
3. Żeby otrzymać kredyt, musisz mieszkać na terenie naszego działania.
4. Kredytu udzielamy na podstawie Twojego wniosku o wydanie karty i udzielenie kredytu.
5. Wysokość udzielonego limitu kredytowego określamy w umowie.
6. W umowie określamy nasze wzajemne zobowiązania, warunki udzielania kredytu, prawne zabezpieczenia kredytu, sposób korzystania z kredytu oraz zasady korzystania z karty.
7. Żebyśmy mogli zawrzeć umowę, musisz:
    1) przedstawić nam dokumenty i informacje, które są nam niezbędne do oceny Twojej zdolności kredytowej;
    2) posiadać zdolność kredytową;
    3) posiadać pełną zdolność do czynności prawnych;
    4) posiadać akceptowane przez nas źródło dochodów, które daje gwarancję całkowitej, terminowej spłaty kredytu wraz z odsetkami, prowizjami i opłatami;
    5) zaproponować nam prawne zabezpieczenie spłaty kredytu, chyba że nie wymagamy ustanowienia zabezpieczenia.
8. Jeśli podejmiemy negatywną decyzję kredytową, zwrócimy Ci w oryginale tylko te dokumenty, których nie sporządziliśmy na naszych drukach lub formularzach.
9. Jeśli odmówimy zawarcia umowy z powodu informacji uzyskanych z bazy danych lub z naszego zbioru danych, przekażemy Ci niezwłocznie bezpłatną informację o wynikach takiego sprawdzenia. Wskażemy też bazę danych, w której sprawdzaliśmy.

§ 5

1. Limit kredytowy przyznajemy na okres wskazany w umowie.
2. Żeby zwiększyć limit kredytu, musimy podjąć pozytywną decyzję kredytową oraz podpisać aneks do umowy.

3. Jeżeli do umowy będziemy żądać ustanowienia prawnego zabezpieczenia spłaty kredytu to formę tego zabezpieczenia uzgodnimy z Tobą indywidualnie.
4. O wydaniu karty powiadomimy Cię w ciągu 14 dni od daty złożenia wniosku, chyba że do umowy żądamy ustanowienia prawnego zabezpieczenia spłaty kredytu, wówczas karta zostanie wydana po podpisaniu umowy i ustanowieniu zabezpieczenia.

Rozdział 3. Wydawanie i wznawianie kart oraz wysyłka PIN

§ 6

1. Kartę wydajemy Tobie i osobom, które wskażesz – użytkownikom kart dodatkowych.
2. Żeby ubiegać się o kartę, musisz:
   1) złożyć w naszej placówce prawidłowo wypełniony i podpisany wniosek o kartę kredytową oraz przyznanie limitu;
   2) przedłożyć dokumenty, których wymagamy i które sprawdzimy.
3. Żeby ubiegać się o wydanie karty dodatkowej, wymagamy złożenia oddzielnego wniosku w naszej placówce.
4. Na podstawie jednej umowy wydajemy maksymalne trzy karty dodatkowe dla wskazanych przez Ciebie osób.
5. Gdy składasz wniosek o wydanie karty dodatkowej, jednocześnie zgadzasz się, że:
   1) użytkownik karty dodatkowej będzie korzystać z limitu kredytu przyznanego do karty głównej;
   2) użytkownik karty dodatkowej będzie wykonywać tą kartą transakcje;
   3) na rachunku karty głównej będziemy rozliczać kwoty operacji wykonanych wszystkimi, wydanymi do niego kartami oraz należne z tego tytułu odsetki, prowizje i opłaty.
6. Jako kredytobiorca ponosisz odpowiedzialność za transakcje wykonane wszystkimi kartami wydanymi na podstawie umowy.

§ 7

1. Umowę zawieramy po pozytywnym rozpatrzeniu Twojego wniosku.
2. Umowa zawarta jest na czas ważności karty. Ważność kończy się ostatniego dnia miesiąca podanego na karcie.
3. Jeżeli wydamy kolejne karty w ramach umowy, czas trwania umowy wydłuży się o czas ważności ostatniej wydanej karty. Jeśli karta jest wznowiona, umowa przedłuża się na czas, na jaki ma ważność wznowiona karta.

§ 8

1. Umowa o kartę automatycznie się przedłuża, a Ty oraz użytkownicy kart dodatkowych otrzymacie nowe karty na kolejny okres. Jeżeli nie chcesz przedłużać umowy, złóż u nas oświadczenie o rezygnacji ze wznowienia karty, co najmniej 45 dni przed upływem ważności karty. Umowa nie przedłuży się też, gdy to my podejmiemy decyzję, żeby nie wznawiać karty. Bank może podjąć decyzję, że karty wydane w ramach umowy nie będą wznowione w przypadku, gdy w czasie trwania umowy, kredytobiorca dwukrotnie nie spłacił zadłużenia w terminie określonym w umowie i wskazanym w zestawieniu operacji lub figuruje w banku lub bazach danych, jako osoba, która w ciągu ostatnich 12 miesięcy, nie wywiązuje się ze swoich zobowiązań. Za wznowienie karty pobierzemy opłatę zgodnie z obowiązującą taryfą.
2. Jeśli zrezygnujesz ze wznowienia karty po terminie, czyli co najmniej 45 dni przed upływem ważności karty, nie zwrócimy Ci opłaty za wydanie nowej karty.

3. Gdy wydamy Ci kartę na kolejny okres oraz przedłużymy obowiązywanie limitu kredytu, możemy wymagać, żebyś złożył dodatkowe dokumenty dotyczące uzyskiwanych dochodów oraz posiadanych zobowiązań, na podstawie których ocenimy Twoją zdolność kredytową.
   Jeśli wycofamy kartę danego typu z naszej oferty, mamy prawo zmienić typ wydanej Ci karty, w czasie obowiązywania umowy i nie musimy do tego podpisywać aneksu. O zmianach zawiadamiamy Cię na co najmniej 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie. Zrobimy to w sposób określony w umowie, tj.:
   1) pisemnie – na adres do korespondencji, który podałeś we wniosku lub w umowie lub
   2) elektronicznie:
      a) w sposób właściwy dla danego kanału dostępu lub
      b) na adres e-mail, który nam podałeś.
4. Jeśli nie zaakceptujesz nowego typu karty, przysługuje Ci prawo zgłoszenia sprzeciwu albo wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia kosztów. Możemy zmienić numer karty i numer PIN dla wznowionej karty. Wznowioną kartę z nowym numerem wysyłamy do Ciebie przed upływem okresu ważności dotychczasowej karty.
5. Możesz wyłączyć funkcję zbliżeniową na karcie.
6. Jeśli zrezygnujesz ze wznowienia karty głównej, to z dniem upływu ważności karty głównej umowa wygasa. Zastrzeżemy wtedy kartę główną i wszystkie wydane karty dodatkowe.
7. Jeśli zdecydujemy, że nie wznowimy karty głównej, poinformujemy Cię o tym najpóźniej 30 dni przed upływem ważności tej karty. Wtedy z dniem upływu ważności karty głównej wygasa umowa, a my zastrzegamy wszystkie karty dodatkowe wydane na podstawie umowy.

§ 9

1. Jeżeli zadeklarowałeś, że chcesz odebrać wznowioną kartę w placówce, poinformujemy Cię, kiedy możesz to zrobić.
2. Kartę, którą masz odebrać w naszej placówce, przechowujemy przez 60 dni od upływu terminu ważności poprzedniej karty. Jeśli w ciągu tego czasu nie odbierzesz karty, zniszczymy ją.
3. Jeśli Twoja karta straciła ważność, zwróć ją do nas lub zniszcz.
4. Żeby zniszczyć kartę, przetnij ją tak, aby uszkodzić pasek magnetyczny lub mikroprocesor oraz numer karty.

§ 10

1. Jeśli Twoja karta się uszkodzi, możesz wystąpić z wnioskiem o wydanie duplikatu karty z dotychczasowym numerem PIN lub z nowym PIN-em.
2. Uszkodzoną kartę załącz do wniosku lub zniszcz.
3. Jeśli Ty lub któryś z użytkowników kart dodatkowych zmienią nazwisko, złóż wniosek o wydanie duplikatu karty, na którym umieścimy aktualne nazwisko.
4. Kartę z nieaktualnym nazwiskiem zwróć do nas, albo zniszcz.
5. Duplikat w przesyłce jest zawsze nieaktywny, możesz w tym czasie płacić karta dodaną do portfeli cyfrowych. Aktywuj duplikat dopiero po otrzymaniu plastiku karty.

§ 11

1. PIN wysyłamy do Ciebie i użytkowników kart dodatkowych SMS-em na numer telefonu podany we wniosku lub pocztą na adres do korespondencji podany we wniosku.
2. PIN generujemy i dystrybuujemy w taki sposób, że zna go tylko osoba, której imię i nazwisko znajduje się na karcie.
3. PIN jest niezbędny do korzystania z bankomatów oraz do płatności u akceptantów, które wymagają takiego potwierdzenia operacji.

4. Jeśli trzy razy wprowadzisz błędny PIN, bankomat lub akceptant (np. pracownik sklepu) zatrzyma kartę.
5. Pamiętaj, aby chronić swój PIN: nie zapisuj go na karcie, nie przechowuj razem z kartą ani nie podawaj go innym osobom.
6. Jeśli zgubisz lub zapomnisz PIN albo go nie otrzymasz, nie możemy go odtworzyć, wówczas możesz wystąpić z wnioskiem o wydanie nowego PIN-u.
7. Możesz zmienić PIN w bankomatach, które mają taką funkcję lub nadać nowy w aplikacji mobilnej.

Rozdział 4. Zasady użytkowania karty, korzystania z limitu kredytu i limitów dziennych

§ 12

Jeśli używasz karty, którą dla Ciebie wydaliśmy, musisz:

1. starannie przechowywać i chronić kartę oraz indywidualne dane uwierzytelniające, ,
2. chronić kartę i PIN przed kradzieżą, zgubieniem, zniszczeniem lub uszkodzeniem,
3. przechowywać osobno kartę, PIN i indywidualne dane uwierzytelniające,
4. nie udostępniać karty lub urządzenia mobilnego, PIN-u i indywidualnych danych uwierzytelniających osobom nieuprawnionym,
5. niezwłocznie zgłosić utratę, kradzież, przywłaszczenie albo nieuprawnione użycie karty, urządzenia mobilnego lub nieuprawniony dostęp do karty, urządzenia mobilnego,
6. przestrzegać umowy i regulaminu,
7. sprawdzać na bieżąco obciążenia rachunku, w tym transakcje kartą, i zgłaszać nam wszelkie niezgodności lub nieprawidłowości,

aktualizować oprogramowanie antywirusowe na urządzeniu mobilnym.

§ 13

1. Operacje kartą możesz wykonywać wyłącznie:
   1) jeśli Twoje imię i nazwisko znajduje się na karcie;
   2) do wysokości udzielonego a niewykorzystanego limitu kredytu – obowiązują Cię limity: dzienny limit kwotowy i limit liczby transakcji bezgotówkowych i wypłat gotówki;
   3) w okresie ważności karty.
2. Możesz posługiwać się tylko jedną kartą kredytową danego typu, wydaną z logo jednej organizacji płatniczej.

§ 14

1. Kredyt możesz wykorzystywać wyłącznie za pomocą kart wydanych na podstawie umowy, w okresie ich ważności.
2. Karty dodatkowe i karta główna wydane na podstawie tej samej umowy mają wspólny limit kredytu.

§ 15

1. Limity kwotowe karty możesz zmienić w bankowości internetowej, aplikacji mobilnej lub w naszej placówce. Limity ilościowe ustalamy my i nie możesz ich zmienić.
2. Dzienne kwotowe oraz ilościowe limity wypłat gotówki i transakcji bezgotówkowych dla kart kredytowych:
   1) Visa kredytowa/Mastercard kredytowa:
      a) dzienny wartościowy limit wypłat gotówki: wartość standardowa 2000 PLN i wartość maksymalna do wysokości przyznanego a niewykorzystanego limitu.

b) dzienny ilościowy limit wypłat gotówki 5 sztuk.
c) dzienny wartościowy limit transakcji bezgotówkowych – w tym internetowych: wartość standardowa 2000 PLN i wartość maksymalna do wysokości przyznanego a niewykorzystanego limitu
d) dzienny ilościowy limit transakcji bezgotówkowych 15 sztuk, w tym 10 sztuk dla transakcji internetowych

2) Mastercard Gold:
a) dzienny wartościowy limit wypłat gotówki: wartość standardowa 5000 PLN i wartość maksymalna do wysokości przyznanego a niewykorzystanego limitu
b) dzienny ilościowy limit wypłat gotówki 5 sztuk.
c) dzienny wartościowy limit transakcji bezgotówkowych – w tym internetowych: wartość standardowa 5000 PLN i wartość maksymalna do wysokości przyznanego a niewykorzystanego limitu
d) dzienny ilościowy limit transakcji bezgotówkowych 15 sztuk, w tym 10 sztuk dla transakcji internetowych

Aktualny limit kwotowy dla transakcji zbliżeniowych, które nie wymagają PIN-u i są wykonane w Polsce (nie dotyczy transakcji realizowanych portfelami cyfrowymi zgodnie z Regulaminem korzystania z kart płatniczych SGB w ramach portfeli cyfrowych) znajduje się na stronie internetowej. Limit dla transakcji zbliżeniowych wykonanych poza Polską może być inny niż obowiązujący w Polsce.

§ 16

1. Autoryzacja płatności powoduje blokadę kwoty transakcji na maksymalnie 7 dni. Nie ma znaczenia, czy transakcja doszła do skutku. Sama blokada pieniędzy nie oznacza, że zrealizujemy tę płatność.
2. Niektóre transakcje zbliżeniowe akceptant może przeprowadzić bez weryfikacji salda, na przykład gdy nie ma połączenia z internetem.
3. Twój rachunek karty obciążymy kwotą transakcji w dniu, w którym otrzymamy jej rozliczenie.
4. Jeżeli w ciągu 7 dni od transakcji nie otrzymamy rozliczenia transakcji płatniczej, zdejmiemy blokadę. W takim przypadku obciążymy rachunek karty kwotą transakcji oraz prowizjami później: w dniu, w którym otrzymamy to rozliczenie.
5. Transakcje kartą oraz prowizje i odsetki, które naliczamy zgodnie z umową, zmniejszają dostępny limit kredytu.
6. Jeśli przekroczysz limit kredytu, musisz natychmiast spłacić kwotę wykorzystaną powyżej limitu kredytu.
7. Akceptant może czasowo zablokować kwotę transakcji (preautoryzacja) do momentu, w którym faktycznie zrealizuje on tę transakcję lub ją anuluje.
8. Transakcje obciążają ten sam rachunek kredytowy, bez względu na to, czy były wykonane kartą główną, czy dodatkowymi.
9. Jeśli otrzymasz kartę z funkcją zbliżeniową, możesz wyłączyć funkcję zbliżeniową. Nie możesz wtedy płacić zbliżeniowo plastikiem karty. Możesz jednak dodać tę kartę do portfela cyfrowego. Zasady działania karty w portfelu cyfrowym opisujemy w Regulaminie kart płatniczych w portfelach cyfrowych (dawniej: Regulamin korzystania z kart płatniczych SGB w ramach portfeli cyfrowych). W każdej chwili możesz ponownie włączyć funkcję zbliżeniową karty i płacić nią zbliżeniowo.

§ 17

W dowolnym czasie możesz zrezygnować z używania karty dodatkowej lub ją zastrzec.

§ 18

1. Jeśli zlecisz i autoryzujesz transakcję, możesz złożyć wniosek, żebyśmy zwrócili Ci jej kwotę, nawet jeśli odbiorca zainicjuje jej realizację. Zrobimy to pod następującymi warunkami:
   1) w momencie autoryzacji nie została określona dokładna kwota transakcji płatniczej,
   2) kwota transakcji jest wyższa niż ta, której mogłeś się spodziewać, uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych transakcji posiadacza karty/użytkownika karty, postanowienia umowy i istotne dla sprawy okoliczności,
   3) akceptant transakcji prowadzi działalność w państwie członkowskim Unii Europejskiej lub Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA).
   4) wniosek możesz złożyć do 8 tygodni od dnia obciążenia rachunku kwotą transakcji. Wniosek ma formę jak reklamacja
2. Wniosek musisz uzasadnić. Podaj okoliczności, które potwierdzają, że spełniasz wymienione tam warunki. Pamiętaj, że podstawą zwrotu nie może być wymiana waluty, jeżeli kurs walutowy został ustalony w regulaminie lub umowie.
3. Zwrot obejmuje pełną kwotę transakcji płatniczej. Nie obejmuje odsetek za okres od daty waluty obciążenia do daty waluty uznania kwotą zwrotu oraz opłat i prowizji związanych z wykonaną transakcją płatniczą.
4. Nie masz prawa do zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji, którą odbiorca już zainicjował, gdy:
   1) udzieliłeś nam bezpośrednio zgody na wykonanie transakcji oraz
   2) w uzgodniony sposób otrzymałeś informację o przyszłej transakcji od nas lub od odbiorcy co najmniej 4 tygodnie przed wykonaniem transakcji lub w tym czasie mogłeś ją sprawdzić.
5. W ciągu 10 dni od otrzymania wniosku:
   1) zwrócimy pełną kwotę transakcji na rachunek karty albo
   2) uzasadnimy, dlaczego odmawiamy zwrotu.
6. Uzasadnienie, dlaczego odmawiamy zwrotu, przekażemy zgodnie z umową i dołączymy pouczenie, jak wnieść reklamację.

§ 19

Informację o limicie kredytu podajemy w umowie oraz na wyciągu - miesięcznym zestawieniu transakcji.

§ 20

Przy płatności kartą akceptant może żądać od Ciebie, żebyś pokazał dokument potwierdzający tożsamość. Musisz wtedy ten dokument pokazać.

§ 21

Przy transakcjach bezgotówkowych lub gotówkowych kartami wydanymi w systemie Visa i Mastercard akceptant może pobrać dodatkową prowizję (tzw. surcharge). Może to zrobić pod warunkiem, że poinformuje Cię o wysokości tej prowizji przed rozpoczęciem transakcji płatniczej. Nie mamy wpływu na pobieranie tej prowizji ani jej wysokość.

§ 22

1. Mamy prawo kontaktować się z Tobą, aby potwierdzić wykonanie przez Ciebie transakcji.
2. Jeśli Twoja transakcja nie będzie mogła dojść do skutku, zostaniesz o tym natychmiast poinformowany. Urządzenie (bankomat, terminal POS) lub internetowy system transakcyjny wyświetli komunikat. Jeżeli będzie to możliwe, poda przyczyny odmowy oraz jak naprawić błędy, które spowodowały odmowę. Nie zrobi tego wtedy, jeśli powiadomienia zabraniają przepisy.
3. Możemy odrzucić Twoją transakcję z powodów bezpieczeństwa, wówczas wyślemy do Ciebie powiadomienie SMS ze stosowną informacją oraz prośbą o kontakt z Infolinią SGB.

4. Nie możemy odmówić wykonania autoryzowanej transakcji płatniczej. Możemy to zrobić jedynie wtedy, gdy nie spełniasz postanowień regulaminu lub umowy albo gdy możemy lub musimy to zrobić na mocy odrębnych przepisów.

Rozdział 5. Rozliczanie operacji, zestawienia transakcji i spłata zadłużenia

§ 23

1. Walutą rachunku karty jest PLN.
2. Wszystkie transakcje kartą rozliczamy w walucie rachunku karty.
3. Po otrzymaniu zlecenia płatniczego wykonujemy transakcję. Oznacza to, że przelewamy pieniądze na rachunek akceptanta w uzgodnionym między nami terminie. Jeśli wypłacasz gotówkę w bankomacie, otrzymasz pieniądze od razu.
4. Wykonujemy transakcje w pełnej kwocie, nie pomniejszamy ich o należne prowizje i opłaty.
5. Obciążamy rachunek karty kwotą wszystkich transakcji kartami wydanymi na podstawie umowy oraz wynikających z tego opłat i prowizji. Robimy to w dniu, w którym otrzymamy rozliczenie transakcji od akceptanta.
6. Zlecenie płatnicze złożone przy użyciu karty otrzymujemy, gdy wpłynie do nas informacja o transakcji płatniczej od akceptanta.
7. Operacje wykonane w kraju i za granicą, opłaty i prowizje oraz opłaty za kartę rozliczamy w złotych.

§ 24

1. Jeśli wykonałeś operacje w walutach innych niż złoty, rozliczamy je po przeliczeniu na złote według poniższych zasad:
   1) dla kart wydanych przez organizację płatniczą Mastercard:
      a) obciążenia:
         - w euro – przeliczamy na złote w dniu, w którym akceptant przetworzy operację otrzymaną od innego agenta rozliczeniowego; zrobimy to według kursu sprzedaży dewiz dla euro obowiązującego u nas w poprzednim dniu roboczym, wg tabeli kursowej aktualnej tego dnia na godzinę 15.00;
         - w walucie innej niż euro – Mastercard przelicza je na euro według swoich kursów, a następnie my przeliczamy z euro na złote; zrobimy to w dniu, w którym nasz akceptant przetworzy operację otrzymaną od innego akceptanta, według kursu sprzedaży dewiz dla euro obowiązującego u nas w poprzednim dniu roboczym, wg tabeli kursowej aktualnej tego dnia na godzinę 15.00;
      b) uznania:
         - w euro – przeliczamy na złote w dniu, w którym nasz agent rozliczeniowy przetworzy operację otrzymaną od akceptanta; zrobimy to według kursu kupna dewiz dla euro obowiązującego u nas w poprzednim dniu roboczym, wg tabeli kursowej aktualnej tego dnia na godzinę 15.00;
         - w walucie innej niż euro – Mastercard przelicza je na euro według swoich kursów, następnie my przeliczamy z euro na złote; zrobimy to w dniu, w którym akceptant przetworzy operację otrzymaną od innego agenta rozliczeniowego, według kursu kupna dewiz dla euro obowiązującego u nas w poprzednim dniu roboczym, wg tabeli kursowej aktualnej tego dnia na godzinę 15.00;
   2) dla kart wydanych przez organizację płatniczą Visa – przelicza je na złote Visa według swoich kursów; informacja o kursie znajduje się na stronie www.visaeurope.com.
3. U niektórych akceptantów możesz wybrać walutę transakcji. W takim przypadku akceptant poprosi Cię przy płatności o wybór waluty z dostępnej listy. Przed autoryzacją transakcji akceptant pokaże

Ci kwotę transakcji w wybranej przez Ciebie walucie, a także zastosowany kurs oraz wynikające z tego prowizje. Nie znamy prowizji i kursów walutowych zastosowanych przez akceptanta.

4. Jeśli skorzystasz z wyboru waluty i zapłacisz w innej walucie niż złoty, akceptant przeliczy kwotę na wybraną przez Ciebie walutę po kursie stosowanym przez akceptanta lub bankomat. Następnie my przeliczymy ją na złote.

§ 25

1. Wyciąg operacji wykonanych kartami tworzymy po zakończeniu cyklu rozliczeniowego, po dniu rozliczeniowym określonym w umowie. Przekazujemy Ci je w umówiony sposób:
   1) pocztą na Twój adres korespondencyjny. Robimy to do 7. dnia roboczego po zakończeniu cyklu rozliczeniowego lub
   2) w postaci elektronicznej, udostępnimy Ci je elektronicznym kanałem dostępu, z którego korzystasz, o ile ma on taką funkcjonalność, albo wyślemy Ci je na Twój adres poczty elektronicznej.
2. W umowie określamy, w jakiej formie i w jaki sposób otrzymasz od nas zestawienie transakcji.
3. Jeśli nie otrzymasz od nas zestawienia transakcji za poprzedni cykl rozliczeniowy, musisz to nam zgłosić jak najszybciej, najpóźniej do 14 dni od zakończenia cyklu rozliczeniowego.
4. Możesz wystąpić do nas z wnioskiem, żebyśmy przesłali Ci kopię zestawienia operacji.
7. Informację o marży kursowej przesyłamy Ci nieodpłatnie w wiadomości e-mail lub SMS na podany przez Ciebie adres e-mail lub numer telefonu komórkowego. Robimy to natychmiast po tym, jak otrzymamy zlecenie płatnicze na wypłatę gotówki z bankomatu lub płatność kartą, które przeprowadzasz w krajach EOG w walutach tych krajów. Informację tę przesyłamy po pierwszej transakcji w danej walucie w danym miesiącu kalendarzowym. Możesz zrezygnować z otrzymywania tych informacji. Szczegóły rezygnacji i ponownego włączenia usługi znajdują się na naszej stronie internetowej.

§ 26

Zestawienie transakcji zawiera m.in.:

1. informacje umożliwiające Ci identyfikację transakcji płatniczych rozliczonych w danym cyklu rozliczeniowym, w tym informacje o miejscu wykonania transakcji płatniczej oraz numerze użytej do transakcji karty;
2. kwotę transakcji płatniczej w walucie, której obciążono lub uznano rachunek karty;
3. opłaty i prowizje;
4. kurs walutowy zastosowany w danej transakcji przez nas i przez organizację płatniczą i Bank oraz kwotę transakcji przed przeliczeniem walut i po nim, jeśli transakcja tego wymagała;
5. datę transakcji oraz datę waluty;
6. odsetki naliczone od kwoty wykorzystanego kredytu, które obejmują odsetki od:
   a) wszystkich niespłaconych transakcji gotówkowych,
   b) transakcji bezgotówkowych wykonanych w poprzednim cyklu rozliczeniowym, o ile nie spłaciłeś całkowicie zadłużenia wskazanego w poprzednim zestawieniu transakcji; jeśli spłacisz całkowicie zadłużenie, nie będziemy naliczać tych odsetek; odsetki od transakcji bezgotówkowych wykonanych w danym cyklu rozliczeniowym wykazujemy w następnym zestawieniu transakcji, o ile spłacisz kwotę mniejszą od wykazanego na poprzednim zestawieniu całkowitego zadłużenia,
   c) zadłużenia przeterminowanego, jeżeli zgodnie z umową je pobieramy;
7. minimalną kwotę do zapłaty;
8. kwotę całkowitego zadłużenia;
9. termin płatności (dzień spłaty);

10. numer rachunku spłat karty, na który spłacasz kredyt lub minimalną kwotę do zapłaty.

§ 27

1. Zobowiązania wobec nas, wynikające z używania karty, możesz spłacać na rachunek spłat:
   1) przelewem bankowym;
   2) wpłatami gotówkowymi.
2. Gdy wybierasz formę spłaty zadłużenia, uwzględnij, że uznanie rachunku spłat karty następuje, gdy pieniądze wpłyną na ten rachunek.
3. W przypadkach z ust. 1 musisz podać numeru rachunku spłat karty, na który wykonasz wpłatę. Numer ten podajemy w zestawieniu transakcji.
4. Gdy wpłacisz pieniądze na rachunek spłat karty, zaliczamy je na spłatę poszczególnych części zadłużenia w następującej kolejności:
   1) prowizje i opłaty;
   2) odsetki od zadłużenia przeterminowanego;
   3) odsetki zaległe;
   4) kapitał zaległy;
   5) odsetki bieżące;
   6) kapitał bieżący:
      a) transakcje gotówkowe,
      b) transakcje bezgotówkowe.

§ 28

1. W każdym miesiącu musisz spłacać co najmniej minimalną kwotę do zapłaty. Określamy ją w zestawieniu operacji. Masz na to 22 dni, a w przypadku kart Mastercard Gold – 24 dni kalendarzowe od daty zakończenia cyklu rozliczeniowego.
2. Podczas obowiązywania umowy nie możemy zmienić cyklu rozliczeniowego.
3. Za datę wpłaty na rachunek spłat karty uznajemy datę uznania tego rachunku.
4. Jeśli nie odbierzesz zestawienia operacji, nie zwalnia Cię to z obowiązku spłaty minimalnej kwoty do zapłaty w terminie określonym w umowie lub zestawieniu operacji.
5. Jeśli nie odbierzesz zestawienia transakcji, o którym mowa w ust. 4, w ciągu 14 dni kalendarzowych od dnia rozliczeniowego musisz zgłosić się do nas osobiście lub zadzwonić, aby ustalić minimalną kwotę do zapłaty i dzień spłaty.

§ 29

1. Pobieramy należne prowizje oraz opłaty poprzez obciążenie rachunku karty kredytowej. Robimy to zgodnie z zasadami określonymi w umowie i regulaminie, stosujemy stawki opłat i prowizji zgodnie z aktualną taryfą.
2. W dniu wygenerowania zestawienia operacji naliczamy odsetki od wykorzystanego limitu dla transakcji:
   1) gotówkowych – od dnia rozliczenia transakcji do dnia poprzedzającego spłatę wykorzystanego w ten sposób kredytu;
   2) bezgotówkowych – od kwoty niespłaconej z tytułu dokonanych transakcji bezgotówkowych od dnia rozliczenia transakcji do dnia poprzedzającego dzień spłaty wykorzystanego w ten sposób kredytu, o ile do dnia spłaty określonego w poprzednim zestawieniu operacji nie spłaciłeś całości zadłużenia, do ostatniego dnia cyklu rozliczeniowego włącznie.
3. Należne odsetki oraz naliczone opłaty i prowizje rozliczamy poprzez obciążenie rachunku karty i limitu kredytowego.

4. Przy obliczaniu odsetek przyjmujemy, że rok ma 365 dni, a miesiąc rzeczywistą ilość dni.
5. Wykorzystany kredyt jest oprocentowany według zmiennej stopy procentowej określonej w umowie. Zmienna stopa procentowa oznacza, że oprocentowanie może zmienić się w trakcie trwania umowy, na zasadach w niej określonych. O aktualnej wysokości obowiązującego oprocentowania informujemy Cię w wyciągu.
6. Jeśli nie spłacisz minimalnej kwoty do zapłaty w terminie, będziesz musiał zapłacić odsetki na zasadach określonych w umowie.
7. Saldo dodatnie na rachunku karty jest nieoprocentowane.

Rozdział 6. Spory, reklamacje, chargeback, skargi i wnioski

§ 30

1. Masz obowiązek na bieżąco sprawdzać zlecone dyspozycje.
2. Możesz złożyć reklamację, jeśli stwierdzisz, że:
   1) nie wykonaliśmy Twojej dyspozycji,
   2) nieprawidłowo wykonaliśmy zlecenie,
   3) transakcja nie została przez Ciebie autoryzowana,
   4) masz inne zastrzeżenia do naszych usług
3. Reklamację złóż bezpośrednio po tym, gdy stwierdzisz niezgodności na rachunku lub dowiesz się o innym zdarzeniu dającym powód do złożenia reklamacji.
4. Na reklamację masz 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym mieliśmy wykonać transakcję płatniczą, ale tego nie zrobiliśmy. Po 13 miesiącach Twoje roszczenia z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.

§ 31

1. Reklamacja to każde Twoje wystąpienie, które kierujesz do nas i które zawiera zastrzeżenia do czynności bankowych, które wykonujemy zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe.
2. Reklamację możesz złożyć:
   1) w dowolnej placówce banku (papierowo lub ustnie do protokołu),
   2) telefonicznie na numery podane na naszej stronie internetowej banku,
   3) listownie na adres banku lub dowolnej placówki banku~~,~~
   4) e-mailem (adres na naszej stronie internetowej) albo na skrzynkę elektroniczną.

   Adresy placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej.

   W pisemnej reklamacji umieść:
   1) swoje imię i nazwisko~~;~~
   2) adres korespondencyjny;
   3) dokładny opis zdarzenia lub Twoich zastrzeżeń;
   4) informację, czego oczekujesz po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
   5) podpis;
   6) Twój numer telefonu, jeśli odpowiedź na reklamację chcesz dostać e-mailem (przez telefon przekażemy Ci hasło do otwarcia korespondencji);
3. Jeśli reklamujesz transakcję kartą, dodatkowo umieść:
   1) imię i nazwisko użytkownika;
   2) numer karty;
   3) numer rachunku, do którego wydano kartę;
   4) datę reklamowanej transakcji;
   5) kwotę i walutę reklamowanej transakcji;

6) miejsce transakcji (nazwa placówki, miasto, państwo).

4. Jeśli brakuje nam informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, zwrócimy się do Ciebie o ich uzupełnienie.
5. Jeśli odmówisz podania wszystkich danych, których potrzebujemy, aby rozpocząć procedurę,
6. poinformujemy Cię, że nie możemy rozpatrzeć reklamacji, ponieważ nie mamy kompletnych oświadczeń. Niezależnie od tego odpowiemy na Twoją reklamację w terminie określonym w ust. 8 tego paragrafu, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w ust. 9 tego paragrafu.
7. Jeśli złożysz reklamację, nadal masz obowiązek terminowo regulować zobowiązania wobec nas.
8. W przypadku reklamacji odpowiadamy na nią, najpóźniej w ciągu do 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania.
9. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie możemy rozpatrzyć reklamacji i odpowiedzieć na nią w ciągu 15 dni roboczych, wydłużymy ten czas do 35 dni roboczych od otrzymania reklamacji.
10. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznajemy reklamacje, które wymagają od nas uzyskania informacji od podmiotów trzecich współpracujących z nami.
11. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na reklamację w terminie określonym w ust. 9 tego paragrafu, wówczas w ciągu 14 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji:
12. wyjaśniamy przyczynę opóźnienia;
13. wskazujemy okoliczności, które musimy ustalić, aby rozpatrzyć sprawę;
14. podajemy przewidywany termin odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż ten wskazany w ust.10 tego paragrafu.
15. Aby zachować terminy odpowiedzi na reklamację (ust. 8 i 9 tego paragrafu), wystarczy, że odpowiemy przed upływem tych terminów. W przypadku odpowiedzi na piśmie wystarczające jest, nadanie jej w placówce pocztowej operatora wyznaczonego.
16. Gdy odpowiadamy na reklamację, bierzemy pod uwagę stan faktyczny w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację.
17. Gdy zmieni się stan faktyczny, na podstawie którego odpowiedzieliśmy na reklamację, ponownie ją rozpatrzymy, biorąc pod uwagę zmiany, jeśli są na Twoją korzyść.
18. Wszelkie informacje na temat procesu reklamacyjnego dotyczącego transakcji kartą otrzymasz w placówce, do której wpłynęła reklamacja.
19. Na reklamację odpowiadamy w takiej formie w jakiej otrzymaliśmy reklamację lub zgodnie z Twoim wnioskiem, jeżeli wskażesz inny sposób udzielenia odpowiedzi. Odpowiedź na reklamację wysyłamy:
    1) listem poleconym lub przez skrzynkę elektroniczną lub
    2) e-mailem w formie podpisanego elektronicznie pliku pdf, zaszyfrowanego hasłem. Hasło do odczytania odpowiedzi wysyłamy na numer telefonu, który podasz nam w formularzu reklamacji.

§ 32

1. Przeprowadzimy usługę chargeback jeśli dokonałeś transakcji kartą i:
    1) kupiony towar nie został dostarczony zgodnie z warunkami ustalonymi między klientem a sprzedawcą/usługodawcą
    2) kupiony towar jest niezgodny z opisem albo uszkodzony;
    3) kupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem
    4) dokonałeś zwrotu towaru, ale nie nastąpił zwrot pieniędzy.
    Złóż wniosek, gdy zauważysz niezgodność.

2. Zanim złożysz wniosek o usługę chargeback, skontaktuj się z akceptantem, aby odzyskać kwotę transakcji (w całości lub części) albo towar lub usługę, zgodnie z umową.
3. Do wniosku dołącz:
   1) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi;
      2) pisemne wyjaśnienie, które zawiera:
      - szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności;
      - informacje na temat działań podjętych wobec akceptanta – tj. co najmniej wskaż:
         daty i formy kontaktu z akceptantem,
         dane akceptanta,
         treści zgłoszonego żądania oraz
         treści odpowiedzi udzielonej przez akceptanta;

   - w przypadku towaru - informacje czy towar został zwrócony, a jeśli został – to dlaczego, wraz z opisem podjętych prób w celu otrzymania zwrotu;
   - w przypadku usługi – informacje o rezygnacji lub innych żądaniach lub paragon z informacją o zwrocie środków pieniężnych.

      Usługa chargeback jest przeprowadzana zgodnie z regulacjami Visa lub Mastercard, na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze. Decyzja w sprawie zwrotu środków–jest niezależna od nas.
5. O decyzji poinformujemy Cię w ciągu 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania.

§ 33

1. Możesz składać do nas skargi, czyli oświadczenia które nie są reklamacjami. Skargi dotyczą usług świadczonych przez bank lub wykonywanej przez bank działalności.
2. Możesz również składać do nas wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania, lepszego zaspokojenia potrzeb naszych klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.

§ 34

1. Podlegamy nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z nami, możesz zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. Na naszą odpowiedź na reklamację, możesz zareagować następująco:
   1) odwołać się do Zarządu banku, a jeśli składasz skargę na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej banku,
   2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
   3) złożyć wniosek w sprawie rozwiązania sporu do Rzecznika Finansowego;
   4) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banku Polskich;
   5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego i wskazać nas, jako pozwanego.

   Do tych organów składasz odwołanie w formie reklamacji i we właściwym dla niej miejscu.

4. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgodnie z Ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich mogą prowadzić:
   1) Rzecznik Finansowy, adres strony internetowej: www.rf.gov.pl,
   2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego; adres strony internetowej:https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny,

3) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc.

5. W odrębnej umowie możesz upoważnić nas do wykonywania Twoich praw jako pokrzywdzonego w postępowaniu karnym.
6. Organ nadzoru, który zajmuje się ochroną konsumentów, to Prezes Ochrony konkurencji i Konsumentów.

§ 35

Zasady składania skarg na brak dostępności niektórych produktów i usług

1. Jeśli posiadasz zastrzeżenia do dostępności naszych produktów lub usług, masz prawo złożyć skargę.
2. Skargę na brak dostępności niektórych naszych produktów i usług możesz złożyć:
   1) w dowolnej placówce banku (pisemnie lub ustnie do protokołu),
   2) telefonicznie na numery podane na naszej stronie internetowej,
   3) listownie na adres dowolnej placówki banku albo przez skrzynkę elektroniczną,
   4) e-mailem (adres na naszej stronie internetowej).
3. Adresy placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej.
4. W pisemnej skardze umieść:
   1) swoje imię i nazwisko,
   2) adres korespondencyjny, adres e-mail lub numer telefonu,
   3) informację, jak możemy się z Tobą skontaktować,
   4) informację, jakiego produktu lub usługi dotyczy skarga,
   5) informację, jakiego wymagania dostępności nie spełniają produkt lub usługa,
   6) żądanie, abyśmy zapewnili spełnienie wymogu dostępności produktu lub usługi.
5. W skardze możesz wskazać preferowany sposób, w jaki powinniśmy zapewnić spełnienie wymagania dostępności produktu lub usługi.
6. Jeżeli skarga nie zawiera informacji wskazanych w ust. 4, to pozostawimy ją bez rozpatrzenia.
7. Jeżeli nie masz statusu konsumenta, a złożyłeś(-aś) skargę, to poinformujemy Cię w terminie 30 dni kalendarzowych o odmowie rozpatrzenia skargi,
8. Jeżeli masz statusu konsumenta, ale skarga nie zawiera informacji wskazanych w ust 4 powyżej, to poinformujemy Cię o:
   1) odmowie rozpatrzenia skargi z tego powodu, w terminie 30 dni kalendarzowych,
   2) o tym, że po złożeniu skargi zgodnie z wymogami zostanie ona przez nas rozpatrzona.
9. Formularz skargi dostępny jest na stronie internetowej banku.
10. Odpowiadamy na skargę dotyczącą braku dostępności świadczonych przez nas produktów i usług w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.
11. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie możemy rozpatrzyć skargi i odpowiedzieć na nią w ciągu 30 dni kalendarzowych, wydłużamy ten czas do 60 dni kalendarzowych.
12. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na skargę w terminie określonym w ust. 10, wówczas w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi:
    1) wyjaśniamy przyczynę opóźnienia,
    2) podajemy przewidywany termin odpowiedzi na skargę, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 11.
13. Wskazane w ust. 12 wyjaśnienia przekażemy:
    1) pisemnie lub
    2) e-mailem (jeśli jako formę otrzymania odpowiedzi na skargę wskażesz odpowiedź drogą e-mailową).

14. Aby zachować terminy odpowiedzi na skargę (ust. 10 i 11), wystarczy, że odpowiemy przed upływem tych terminów. W przypadku odpowiedzi na piśmie wystarczające jest nadanie jej w placówce pocztowej operatora wyznaczonego.
15. Na skargę odpowiadamy:
    1) listem poleconym na adres wskazany w skardze lub przez skrzynkę elektroniczną, z zastrzeżeniem pkt 2,
    2) e-mailem w formie podpisanego elektronicznie pliku pdf, zaszyfrowanego hasłem. Hasło do odczytania lub odsłuchania odpowiedzi wysyłamy na numer telefonu, który podasz nam w formularzu skargi.
16. Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem w odpowiedzi na skargę, możesz:
    1) odwołać się do zarządu banku; Poinformujemy Cię o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania,
    2) złożyć zawiadomienie do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (adres siedziby: al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa) o tym, że nasz produkt albo usługa nie spełnia wymagań dostępności (o zawiadomieniu mowa w art. 67 ustawy o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze).

Rozdział 7. Zastrzeganie i blokowanie kart

§ 36

1. Karta może zostać zablokowana lub zastrzeżona przez:
    1) nas w sytuacjach określonych w regulaminie lub w umowie;
    2) Ciebie lub użytkownika karty dodatkowej w aplikacji mobilnej oraz w bankowości internetowej.
2. Na Twój wniosek możemy zastrzec wszystkie karty przypisane do kredytu.

§ 37

13. Jeśli Ty lub użytkownik karty stracicie kartę, ktoś ją ukradnie, przywłaszczy albo użyje jej bez Twojej zgody lub zgody użytkownika karty dodatkowej, kartę należy zastrzec najszybciej, jak to możliwe.
14. Zastrzeżenie obowiązuje do końca ważności karty i nie pozwala posługiwać się kartą.
15. Zastrzeżenia karty nie można odwołać.
16. Po zastrzeżeniu karty możesz wystąpić o wydanie nowej karty w miejsce zastrzeżonej. Nowa karta będzie miała nowy numer oraz nowy numer PIN, ale tę samą datę ważności, co karta zastrzeżona.
17. Jeśli zastrzeżenie dotyczyło karty dodatkowej, którą zastrzegł jej użytkownik, czyli wskazana przez Ciebie osoba, która korzysta ze wspólnego limitu kredytu, tylko Ty możesz złożyć wniosek o wydanie nowej karty dla tej osoby.
18. Zastrzeżenie karty nie wpływa na sposób naliczania odsetek, opłat i prowizji. Dalej naliczamy je zgodnie z umową i regulaminem.

§ 38

Jeśli najpierw zgłosiłeś do nas utratę karty, a następnie ją odnalazłeś lub odzyskałeś, nie możesz się już nią posługiwać. Musisz ją zniszczyć.

§ 39

1. Możemy zastrzec lub zablokować kartę, gdy:
    1) mamy uzasadnione obawy dotyczące bezpieczeństwa karty, np. podejrzenia popełnienia przestępstwa lub podejrzenia, że ktoś nieuprawniony uzyskał dane karty;

2) mamy uzasadnione podejrzenie, że ktoś nieuprawniony użył karty;
3) Ty lub użytkownik karty dodatkowej umyślnie doprowadzicie do nieautoryzowanej transakcji;
4) mamy uzasadnione podejrzenie, że karta jest używana niezgodnie z regulaminem;
5) stracisz zdolność kredytową;
6) dowiemy się, że straciłeś zdolność do czynności prawnych lub została Ci ona ograniczona.

2. Zastrzegamy kartę, gdy nasza umowa wygaśnie lub ją rozwiążemy.
3. Jeśli postanowimy zastrzec lub zablokować kartę, poinformujemy Cię o tym telefonicznie lub pisemnie. Jeśli zrobimy to z powodów określonych w ust. 1 pkt 1, 2, 5 i 6 – powiadomimy Cię przed zastrzeżeniem lub zablokowaniem, a jeżeli nie jest to możliwe – niezwłocznie po tym. Wyjątek opisujemy w ust. 6.
4. W sytuacji opisanej w ust. 1 pkt 1 i 2 na Twój wniosek wydamy nową kartę.
5. Możemy odblokować kartę, jeżeli nie ma już podstawy do utrzymywania blokady.
6. Nie przekazujemy informacji o zastrzeżeniu lub zablokowaniu karty, jeżeli przekazanie tej informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.
7. Możemy odrzucić transakcję z powodów bezpieczeństwa, wówczas wyślemy do Ciebie powiadomienie SMS ze stosowną informacją oraz prośbą o kontakt z Infolinią SGB.
8. Powiadomienie, opisane w ust. 7, nie zwalnia Cię z obowiązku informowania nas o nieautoryzowanych transakcjach, które zauważysz. Nie wpływa też na postanowienia regulaminu dotyczące odpowiedzialności z tytułu nieautoryzowanych transakcji.

Rozdział 8. Zasady odpowiedzialności za operacje kartami

§ 40

1. Ponosimy odpowiedzialność za nieautoryzowane przez Ciebie transakcje kartą. Sytuacje, gdy nie ponosimy odpowiedzialności, opisujemy w § 3 tego regulaminu.
2. Jeśli wystąpi transakcja płatnicza, której nie autoryzowałeś, mamy obowiązek przywrócić rachunek do stanu sprzed tej transakcji. Musimy to zrobić niezwłocznie, najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji lub po otrzymaniu zgłoszenia. Data waluty uznania rachunku nie może być późniejsza od daty obciążenia kwotą nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
3. Obowiązek opisany w ust. 2 nie dotyczy sytuacji:
   1) o których mowa w § 41 ust. 2 tego regulaminu,
   2) gdy mamy uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformujemy o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.

§ 41

1. Ponosimy wobec Ciebie odpowiedzialność, jeśli nie wykonamy lub nienależycie wykonamy transakcję płatniczą, którą zainicjujesz. Wyjątek opisaliśmy w ust. 2.
2. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeśli:
   1) wykażemy brak powiadomienia w terminie, o którym mowa w § 30 ust. 4;
   2) wykażemy, że podałeś błędny unikatowy identyfikator – numer rachunku bankowego;
   3) zaistnieje siła wyższa lub będziemy postępować zgodnie z odrębnymi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;
   4) udowodnimy, że rachunek banku odbiorcy został uznany w pełnej wysokości oraz w terminie.
3. Jeżeli ponosimy odpowiedzialność, zgodnie z ust. 1, to niezwłocznie zwrócimy Ci kwotę niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej. Oznacza to, że przywrócimy obciążony rachunek karty do stanu sprzed tej transakcji, uwzględnimy też opłaty i odsetki.

4. W przypadku z ust. 2 pkt 4, odpowiedzialność wobec odbiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej ponosi bank odbiorcy.

§ 42

1. Jeżeli zlecenie płatnicze zainicjował odbiorca, to bank odbiorcy ponosi odpowiedzialność wobec odbiorcy za prawidłowe przekazanie nam zlecenia płatniczego, zgodnie z ustawą o usługach płatniczych.
2. Jeśli zrobisz w banku wpłatę w złotych na rachunek karty, a pieniądze nie pojawią się na rachunku karty w tym samym dniu roboczym, ponosimy wobec Ciebie odpowiedzialność jak za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej.
3. Ponosimy wobec Ciebie odpowiedzialność za transakcje płatnicze, za które nie odpowiada bank odbiorcy, zgodnie z ust. 1. Gdy nie wykonamy takiej transakcji płatniczej lub wykonamy ją nienależycie, niezwłocznie zwrócimy Ci kwotę transakcji, czyli przywrócimy obciążony rachunek karty do stanu sprzed tej transakcji, uwzględnimy też opłaty i odsetki.

§ 43

Jeśli niewykonaną lub nienależycie wykonaną transakcję płatniczą:

1. zainicjowałeś ty – bez względu na odpowiedzialność na Twój wniosek niezwłocznie prześledzimy transakcję płatniczą i powiadomimy Cię o ustaleniach;
2. zainicjował odbiorca lub ktoś za jego pośrednictwem – bez względu na odpowiedzialność dostawca odbiorcy na wniosek odbiorcy niezwłocznie prześledzi transakcję płatniczą i powiadomi odbiorcę o ustaleniach.

§ 44

1. Kredytobiorca ponosi odpowiedzialność za autoryzowane transakcje płatnicze oraz inne autoryzowane operacje wykonane kartą , a określone w umowie lub regulaminie.
2. Obciążają Cię operacje wykonane przez użytkowników kart oraz inne osoby, którym:
   1) udostępniłeś kartę, urządzenie mobilne z zainstalowaną aplikacją mobilną bądź urządzenie mobilne z portfelem cyfrowym z dodaną kartą;
   2) ujawniłeś PIN lub indywidualne dane uwierzytelniające.
3. Jeśli podasz błędny unikatowy identyfikator – numer rachunku bankowego, który zgodnie ze zleceniem płatniczym ma być uznany lub obciążony, odpowiadasz za skutki, które z tego wynikną. Nie mają tu znaczenia informacje dodatkowe, które podałeś przy zleceniu.
4. Obciążają Cię nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, jeśli:
   1) ktoś posłużył się Twoją utraconą lub skradzioną kartą lub
   2) ktoś posłużył się Twoją kartą, którą przywłaszczył lub
   3) ktoś użył Twojego utraconego lub skradzionego urządzenia mobilnego z zainstalowaną aplikacją mobilną bądź portfelem cyfrowym z dodaną kartą.

   Kwotę 50 euro przeliczamy na złote po średnim kursie ogłaszanym przez NBP obowiązującym w dniu transakcji.
5. W przypadku kart Mastercard Gold transakcje z ust. 3 są objęte ochroną ubezpieczeniową. Szczegółowe zasady ubezpieczenia określa umowa ubezpieczenia nieuprawnionego użycia kart płatniczych, z której wyciąg otrzymałeś wraz z kartą.
6. Nie ponosisz odpowiedzialności w sytuacjach opisanych w ust. 4, gdy:

1) przed wykonaniem transakcji płatniczej nie miałeś możliwości, by stwierdzić utratę, kradzież lub przywłaszczenie karty albo urządzenia mobilnego z zainstalowaną aplikacją mobilną bądź portfelem cyfrowym z dodaną kartą, z wyjątkiem sytuacji, gdy działasz umyślnie, lub
2) winę za utratę karty lub instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej ponosi pracownik, agent lub oddział banku lub dostawca usług technicznych świadczonych na naszą rzecz; winę rozumiemy zarówno jako działanie, jak i zaniechanie tych osób.

7. Odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje w pełnej wysokości, jeżeli:
   1) doprowadziłeś do nich umyślnie albo
   2) naruszyłeś co najmniej jeden z obowiązków tj.:
      a) staranne przechowywanie karty, indywidualnych danych uwierzytelniających oraz PIN;
      b) ochrona karty, urządzenia mobilnego i PIN przed kradzieżą, zgubieniem, zniszczeniem lub uszkodzeniem;
      c) nie przechowywanie karty razem z PIN-em ani karty razem z indywidualnymi danymi uwierzytelniającymi;
      d) nie udostępnianie innym osobom karty, urządzenia mobilnego z aplikacją mobilną SGB Mobile/ aplikacją mobilną Nasz Bank PIN-u oraz indywidualnych danych uwierzytelniających;
      e) niezwłocznie zgłaszanie zniszczenia karty;
      f) niezwłocznie zgłaszanie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnione użycie karty lub urządzenia mobilnego, a także zgłaszanie jeśli ktoś nieuprawniony uzyska dostęp do karty lub urządzenia mobilnego, zgodnie z zasadami określonymi w § 37,
8. Obciążają Cię nieautoryzowane transakcje płatnicze wykonane po zastrzeżeniu karty, jeśli doszło do nich z Twojej winy umyślnej.
9. Nie odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje płatnicze, jeżeli z naszej winy nie mogłeś zgłosić zastrzeżenia, o którym mowa w § 37 ust. 1. W każdym czasie nie odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że doszło do nich z Twojej winy umyślnej.
10. Jeżeli nie wymagamy silnego uwierzytelniania, nie ponosisz odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że działasz umyślnie.

Rozdział 9. Zmiana umowy o kartę i zmiana regulaminu

§ 45

1. Żeby zmienić umowę o kartę, musimy to zrobić pisemnie. Wyjątki opisują ust. 2–7.
2. Możesz zmienić:
   1) dane osobowe swoje oraz użytkownika karty podane w umowie, w tym:
      a) imiona lub nazwiska,
      b) adres zamieszkania lub adres do korespondencji,
      c) rodzaj, serię i numer dokumentu tożsamości,
      d) numer telefonu,
      e) adres e-mail;
   2) sposób i zasady, w jaki wysyłamy Ci powiadomienia;
   3) wysokość: limitu dziennych wypłat gotówki i limitu dziennych operacji bezgotówkowych;
   4) sposób, w jaki tworzymy i udostępniamy Ci zestawienie operacji kartą;
   5) rodzaj i zakres ubezpieczeń.

   Żeby to zrobić, przygotuj pisemne oświadczenie i podpisz je zgodnie ze wzorem podpisu złożonym na wniosku. Następnie przynieś je do placówki, która prowadzi rachunek karty, lub złóż za pomocą

bankowości internetowej lub bankowości mobilnej (jeśli ta funkcjonalność działa w danym kanale).

3. Możemy zmienić numerację rachunku spłat karty z przyczyn technicznych oraz jeśli zmienią się przepisy prawa. Zmiana będzie zgodna z międzynarodowymi standardami numeracji rachunków bankowych. O zmianie poinformujemy Cię w ciągu 2 miesięcy przed jej wprowadzeniem.
4. O zmianach opisanych w ust. 3, § 46, § 54 ust. 3 oraz w innych przypadkach określonych w regulaminie zawiadamiamy Cię na co najmniej 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie. Zrobimy to w sposób określony w umowie, tj.:
   1) pisemnie – na adres do korespondencji, który podałeś we wniosku lub w umowie lub
   2) elektronicznie:
      a) w sposób właściwy dla danego kanału dostępu lub
      b) na adres e-mail, który nam podałeś.
5. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian nie wypowiesz umowy lub nie zgłosisz sprzeciwu, uznajemy, że przyjmujesz zmiany i obowiązują one od proponowanego dnia.
6. W zawiadomieniu o zmianach z ust. 4 jednocześnie informujemy Cię, że:
   1) jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian nie złożysz sprzeciwu wobec tych zmian, zmiany obowiązują od wskazanego dnia;
   2) masz prawo przed datą wejścia w życie zmian wypowiedzieć umowę ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zmianach; możesz to zrobić najpóźniej do dnia, w którym te zmiany zaczęłyby obowiązywać; nie ponosisz w związku z tym opłat;
   3) jeśli złożysz sprzeciw, o którym mowa w pkt 1, ale nie wypowiesz umowy, umowa wygasa w dniu poprzedzającym dzień wejścia w życie zmian; nie ponosisz w związku z tym opłat.
7. Możesz złożyć oświadczenie, że odmawiasz przyjęcia zmian, o których mowa w ust. 4. Możesz to zrobić pisemnie lub za pomocą elektronicznych kanałów dostępu, pod warunkiem że dany kanał obsługuje taką funkcję, a Ty prawidłowo się zidentyfikujesz.

§ 46

1. Mamy prawo zmienić ten regulamin gdy:
   1) zmienią się, pojawią się nowe przepisy prawa lub zostaną uchylone obowiązujące przepisy prawa, które:
      - regulują działalność instytucji bankowych lub finansowych,
      - wpłyną na nasze wzajemne prawa i obowiązki,
      - rekomendacji, zaleceń lub stanowisk krajowych lub europejskich instytucji, które nadzorują działalność banków

      Z którymi wiąże się nasz obowiązek lub uprawnienie do wprowadzenia zmian;
   2) którakolwiek organizacja płatnicza zmieni obowiązujące nas zasady wydawania kart płatniczych i wykonywania operacji przy ich użyciu w zakresie kart kredytowych;
   3) wprowadzone zostaną zmiany w systemie informatycznym, które wpływają na wzajemne prawa i obowiązki stron umowy, a wynikają z:
      - zmian wprowadzonych w systemach rozliczeniowych, które dotyczą uczestników tych systemów, jak również zmian wprowadzonych przez organizacje płatnicze w odniesieniu do wydawców kart oraz właścicieli/operatorów bankomatów lub wpłatomatów, lub
      - zmian dostawców rozwiązań informatycznych, które wpływają na świadczone przez nas usługi lub sposób, w jaki możesz z nich korzystać
   4) Przy czym każda zmiana nastąpi w zakresie wynikającym z zaistniałej przyczyny.zmienią się rozwiązania organizacyjno-techniczne dotyczące wykonywania przez nas czynności bankowych

lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową w zakresie dotyczącym kart kredytowych;

5) rozszerzamy, zmieniamy lub ograniczamy finkcjonalności naszych usług, zmieniamy zasady, na jakich korzystasz z naszych usług, rezygnujemy z wykonywania niektórych czynności, które są przedmiotem naszych usług zgodnie z umową.;
6) musimy poprawić omyłki pisarskie, rachunkowe, dokonać zmian stylistycznych i uproszczeń językowych, aby regulamin był jednoznaczny. Poprawki nie zwiększą Twoich obowiązków wobec nas, nie zmniejszą również Twoich uprawnień.

2. Jeśli będziemy zmieniać regulamin, zastosujemy zapisy zawarte w § 46 ust. 4–7.
3. Zmiana adresu naszej siedziby lub placówki nie powoduje zmiany regulaminu. O takiej zmianie informujemy w sposób określony w § 45 ust. 4.

§ 47

1. Wszelkie dane osobowe podajesz nam na odpowiednich formularzach. Dotyczy to także obowiązkowych oświadczeń. Wykorzystujemy te dane do wszystkich umów, które z nami zawierasz. Wypełniony formularz z danymi osobowymi stanowi integralną część umowy o kartę. Dane, o które prosimy w formularzu:
   1) imię i nazwisko;
   2) obywatelstwo
   3) adres zamieszkania;
   4) PESEL;
   5) rodzaj, seria i numer dokumentu tożsamości;
   6) data urodzenia;
   7) państwo urodzenia
   8) adres do korespondencji;
   9) dane dotyczące rezydencji podatkowej lub dewizowej;
   10) adres poczty elektronicznej,
2. Masz obowiązek niezwłocznie powiadomić nas, gdy zmienią się którekolwiek z tych danych, oraz przedstawić dokumenty potwierdzające tę zmianę.

Rozdział 10. Rozwiązanie oraz wygaśnięcie umowy o kartę i prawa do używania karty

§ 48

Prawo do używania karty wygasa dla:

1. tego, kto posługuje się kartą w momencie:
   1) upływu okresu ważności karty,
   2) uszkodzenia lub całkowitego zniszczenia karty,
   3) wymiany karty na nową,
   4) zastrzeżenia karty;
   5) rozwiązania umowy o kartę zgodnie z § 52.
2. Kredytobiorcy i użytkownika karty dodatkowej w momencie:
   1) rozwiązania lub wygaśnięcia umowy,
   2) utraty pełnej zdolności do czynności prawnych,
   3) ograniczenia zdolności do czynności prawnych,
   4) śmierci;
3. użytkownika karty dodatkowej w momencie:

1) utraty zdolności do czynności prawnych,
2) śmierci.

§ 49

Gdy którakolwiek ze stron, czyli Ty albo my, wypowie umowę o kartę, przestaje ona obowiązywać, gdy minie ostatni dzień okresu wypowiedzenia.

§ 50

1. Zarówno Ty, jak i my możemy rozwiązać umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia. My możemy wypowiedzieć umowę z przyczyn wskazanych w umowie.
2. Gdy Ty składasz wypowiedzenie umowy, okres wypowiedzenia wynosi trzydzieści dni, a gdy my – dwa miesiące.
3. Bieg wypowiedzenia umowy rozpoczyna się od dnia następnego po dniu doręczenia drugiej stronie oświadczenia o wypowiedzeniu.
4. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy przesyłamy Ci na ostatni podany przez Ciebie adres do korespondencjyjny.
5. Jeśli nie uregulujesz wymagalnych należności wobec nas, rozpoczniemy postępowanie sądowe.

§ 51

1. Jeśli w okresie ważności karty zrezygnujesz z jej używania, masz obowiązek powiadomić nas o tym pisemnie i zwrócić kartę albo ją zniszczyć.
2. Jeśli zrezygnujesz z używania karty, będzie to równoznaczne z wypowiedzeniem przez Ciebie umowy.
3. Do końca okresu wypowiedzenia musisz spłacić saldo zadłużenia i opłacić wszystkie odsetki, opłaty i prowizje.

§ 52

1. Umowa o kartę przestaje obowiązywać, gdy:
   1) upływa czas, na jaki ją zawarliśmy – z dniem, gdy karta traci ważność, o ile nie została wznowiona;
   2) skończy się okres wypowiedzenia;
   3) dowiemy się o Twojej śmierci - w dniu, którym otrzymamy wiarygodną informację o Twojej śmierci;
   4) złożysz sprzeciw, o którym mowa w § 45 ust. 6 pkt 1, w dniu poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian;
   5) złożysz oświadczenie o odstąpieniu od umowy – w dniu doręczenia do nas oświadczenia.
2. Jeśli rozwiążemy umowę z tego powodu, że nienależycie ją wykonałeś, mamy prawo przekazać informacje o Tobie (imię i nazwisko, numer PESEL) innym wydawcom instrumentów płatniczych. Informacje o Tobie może udostępniać wydawcom instrumentów płatniczych i gromadzić w tym celu instytucja utworzona przez banki wspólnie z bankowymi izbami gospodarczymi na podstawie ustawy – Prawo bankowe.

§ 53

1. Jeśli użytkownik karty ją zastrzeże, poinformujemy o tym również Ciebie, czyli posiadacza rachunku.
2. Jeśli rozwiążemy umowę, zastrzeżemy wszystkie karty wydane na podstawie umowy.
3. Jeśli to my zastrzeżemy kartę lub wypowiemy umowę, musisz uregulować aktualne zadłużenie wynikające z umowy w terminie, który Ci wskażemy. Jeśli to Ty zastrzeżesz kartę i zrezygnujesz z wydania karty nowej w miejsce utraconej, również musisz spłacić istniejące zadłużenia w wyznaczonym terminie.

4. Po upływie wyznaczonego terminu, o którym mowa w ust. 3, naliczamy od kapitału wykorzystanego kredytu odsetki według określonej w umowie stopy procentowej, jak dla należności przeterminowanych.

Rozdział 11. Taryfa prowizji i opłat

§ 54

1. Za czynności związane z działaniem kart pobieramy opłaty i prowizje zgodnie z taryfą. Wyciąg z niej otrzymujesz przy zawieraniu umowy.
2. Obowiązująca taryfa jest dostępna w naszych placówkach na tablicy ogłoszeń oraz na naszej stronie internetowej.
3. Mamy prawo zmienić taryfę w trybie i na warunkach określonych w umowie.

Rozdział 12. Inne postanowienia

§ 55

1. Jeżeli wysokość odsetek należnych zgodnie z umową przekracza wysokość odsetek maksymalnych określonych w ustawie Kodeks cywilny, naliczymy odsetki maksymalne. Jeżeli wysokość odsetek za opóźnienie zgodnie z umową przekracza wysokość odsetek maksymalnych za opóźnienie, naliczymy odsetki maksymalne za opóźnienie.
2. Jeśli suma opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu oraz odsetek za opóźnienie przekracza kwotę maksymalnych odsetek za opóźnienie określonych w ustawie Kodeks cywilny, obliczonych od kwoty zaległości w spłacie kredytu i należnych na dzień pobrania tych opłat lub odsetek, naliczymy tylko kwotę opłat i odsetek odpowiadającą odsetkom maksymalnym za opóźnienie.

§ 56

1. Podczas obowiązywania umowy możesz żądać, żebyśmy udostępnili Ci regulamin i kopię naszej umowy. Zrobimy to w ustalony z Tobą sposób.
2. Podczas obowiązywania umowy, oprócz informacji, o których mowa w § 25, na Twój wniosek, w każdym czasie, udostępnimy Ci w uzgodniony sposób dodatkowe informacje dotyczące rachunku karty i wykonanych transakcji. Możemy za to pobrać opłatę zgodną z taryfą.

§ 57

1. Całą korespondencję, w tym oświadczenia woli, wnioski i żądania, możesz do nas kierować:
   1) osobiście w placówce – pisemnie lub ustnie do protokołu;
   2) telefonicznie przez call center – numery są na naszej stronie internetowej;
   3) listownie na adres naszej dowolnej placówki;
   4) e-mailem na adres podany na naszej stronie internetowej lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej;
   5) za pomocą elektronicznych kanałów dostępu, jeżeli dana funkcjonalność działa w konkretnym kanale, chyba że umowa, regulamin lub obowiązujące przepisy prawa przewidują dla danej czynności określoną formę.
2. Ten regulamin obowiązuje Ciebie i nas na podstawie art. 109 ust. 2 Prawa bankowego.
3. Umowę zawieramy w języku polskim, w formie pisemnej. Podczas obowiązywania umowy porozumiewamy się w języku polskim.
4. Umowę do tego regulaminu zawieramy i wykonujemy na mocy prawa polskiego.
5. Dokumenty i oświadczenia, które składasz, musisz sporządzić w języku polskim lub na nasze żądanie przetłumaczyć na język polski przez tłumacza przysięgłego.

6. Do określenia sądów właściwych do rozstrzygania sporów wynikających z umowy stosujemy powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 58

Jeśli jakichś spraw nie uregulowaliśmy w umowie lub tym regulaminie, zastosujemy do nich odpowiednie przepisy prawa, w szczególności: przepisy Prawa bankowego, ustawy o usługach płatniczych, ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu lub Kodeksu cywilnego.