Bank Spółdzielczy Ziemi Szczecińskiej
z siedzibą w Pyrzycach

Regulamin kart przedpłaconych dla klientów indywidualnych

przyjęty przez Zarząd
Banku Spółdzielczego Ziemi Szczecińskiej
Uchwała nr **2 / 20 /2026 z dnia 17.06.2026 r.**

Pyrzyce, czerwiec 2026 r.

SPIS TREŚCI

Rozdział 1. Postanowienia ogólne 3
Rozdział 2. Wydanie kart i PIN 12
Rozdział 3. Posługiwanie się kartą 13
Rozdział 4. Rozliczanie operacji ……..……..16
Rozdział 5. Reklamacje, skargi i wnioski..... 189
Rozdział 6. Zastrzeganie kart 23
Rozdział 7. Zasady odpowiedzialności Banku wobec posiadacza rachunku/użytkownika karty. 24
Rozdział 8. Rozwiązanie i wygaśnięcie umowy o kartę 27
Rozdział 9. Taryfa opłat i prowizji 28
Rozdział 10. Zmiany regulaminu 30
Rozdział 11. Posiadacze rachunku / użytkownicy kart nieposiadające pełnej zdolności do czynności prawnych…….....……31
Rozdział 12. Postanowienia końcowe 32

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

1. W tym dokumencie, zwanym dalej regulaminem, określamy zasady, na jakich:
   1) wydajemy, obsługujemy oraz rozliczamy operacje kartami przedpłaconymi Mastercard;
   2) można korzystać z tych kart.
2. Pozostałe szczegółowe zasady dotyczące innych usług, które świadczymy w związku tymi kartami – zamieszczamy na naszej stronie internetowej.
3. Jeśli kartę wydaliśmy osobie małoletniej pomiędzy 7 a 13 rokiem życia lub osobie ubezwłasnowolnionej całkowicie, wszystkie dyspozycje dotyczące tej osoby i tej karty składa wyłącznie przedstawiciel ustawowy.
4. Kartę przedpłaconą wydajemy do odrębnego rachunku służącego wyłącznie do obsługi karty przedpłaconej, nie musisz posiadać rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego (ROR).

§ 2

Użyte w regulaminie określenia rozumiemy następująco:

agent rozliczeniowy Bank lub inna firma w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;

agent rozliczeniowy banku Nasz agent rozliczeniowy, za pośrednictwem którego rozliczamy transakcje wykonane przy użyciu wydanych przez nas instrumentów płatniczych;

akceptant Obiorca inny niż konsument, na rzecz którego agent rozliczeniowy świadczy usługę płatniczą;

aplikacja mobilna /aplikacja Udostępniane przez nas oprogramowanie, które służy do obsługi bankowości mobilnej; może być instalowane na zaufanym urządzeniu mobilnym i dzięki niemu można korzystać z usług bankowych, w tym składać zlecenia płatnicze;

autoryzacja zgoda na wykonanie operacji kartą; udzielana w sposób określony w regulaminie;

bank (my) Bank Spółdzielczy Ziemi Szczecińskiej;

bankowość internetowa Nasza usługa, która zapewnia dostęp do informacji o produktach i usługach, z których u nas korzystasz. Za jej pomocą możesz też składać dyspozycje. Działa na urządzeniu wyposażonym w przeglądarkę internetową i podłączonym do internetu;

bankowość mobilna Nasza usługa, która zapewnia dostęp do informacji o produktach i usługach, z których u nas korzystasz. Za jej pomocą możesz też składać dyspozycje. Działa jako aplikacja mobilna, którą instalujesz na zaufanym urządzeniu mobilnym, wymaga połączenia do internetu;

call center Telefoniczne centrum obsługi klienta pod numerem telefonu: 800 888 888. Działa całą dobę, 7 dni w tygodniu. Rejestrujemy wszystkie rozmowy. Koszt połączenia jest zgodny z taryfą operatora;

data waluty (data księgowania) Dzień, od którego lub do którego naliczamy odsetki od pieniędzy, którymi obciążono lub uznano rachunek karty;

dzień roboczy Dzień, w którym obsługujemy klientów. Dzień roboczy nie jest sobotą ani dniem ustawowo wolnym od pracy;

hasło 3D Secure Jednorazowy kod SMS. Wysyłamy go na numer telefonu komórkowego, który nam podałeś, aby zweryfikować tożsamość i przeprowadzić dodatkową autoryzację transakcji z wykorzystaniem usługi 3D Secure;

indywidualne dane uwierzytelniające Dane, które zapewniamy abyś Ty oraz użytkownik karty mogli się uwierzytelniać w banku;

karta przedpłacona (karta) Instrument płatniczy. Identyfikuje jej wydawcę, czyli SGB-Bank, oraz użytkownika karty. Pozwala wykonywać transakcje określone w regulaminie, do wysokości salda rachunku karty, z uwzględnieniem limitów dziennych;

klient/klient indywidualny Ty, jeśli jesteś osobą fizyczną i zawierasz umowę, która nie wiąże się bezpośrednio z Twoją działalnością gospodarczą lub zawodową;

limit transakcji bezgotówkowych Maksymalna dzienna kwota operacji bezgotówkowych, które można wykonywać w placówkach handlowych i usługowych akceptujących karty;

limit transakcji zbliżeniowych Limit kwotowy pojedynczej transakcji zbliżeniowej, który ustala organizacja płatnicza. Limit kwotowy dla transakcji zbliżeniowych przeprowadzanych za granicą może być inny od obowiązującego w kraju;

limit wypłat gotówki Maksymalna dzienna kwota operacji wypłat gotówkowych, które można wykonywać w bankomatach i placówkach banków akceptujących karty;

marża kursowa Suma wszystkich opłat, które naliczymy za przeliczenie waluty w transakcji płatniczej (przewalutowanie). Stanowi wartość procentową marży w stosunku do najbardziej aktualnego referencyjnego kursu wymiany euro ogłoszonego przez Europejski Bank Centralny (EBC). Prezentujemy ją zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/518 z dnia 19 marca 2019 r. zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 924/2009 w odniesieniu do niektórych opłat za płatności transgraniczne w Unii i opłat za przeliczenie waluty;

Mastercard International (Mastercard) Organizacja płatnicza, która obsługuje międzynarodowy system akceptacji i rozliczania operacji wykonanych kartami z logo Maestro/Cirrus/Mastercard.

Nasz Bank Aplikacja mobilna, którą instaluje się na urządzeniu mobilnym. Umożliwia korzystanie z udostępnionych usług;

organizacja płatnicza Instytucja finansowa lub organizacja, która rozlicza transakcje dokonywane przy użyciu wydanych przez siebie kart płatniczych (np. Visa czy Mastercard);

PIN (kod identyfikacyjny) Poufny, indywidualny numer identyfikacyjny przypisany do karty. Łącznie z danymi na karcie służy do elektronicznej identyfikacji;

posiadacz (posiadacz rachunku) Ty, jeśli podpisałeś umowę o kartę przedpłaconą;

Przedstawiciel ustawowy Rodzic, opiekun prawny, kurator osoby ubezwłasnowolnionej częściowo lub opiekun osoby ubezwłasnowolnionej całkowicie;

rachunek karty przedpłaconej Rachunek płatniczy przyporządkowany do karty. Na nim rozliczamy:

– operacje wykonywane przy użyciu karty,

– należne nam opłaty i prowizje związane z tymi operacjami;

reklamacja Każde Twoje wystąpienie skierowane do nas, w którym zgłaszasz zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez nas usług;

saldo rachunku karty Pieniądze, które są zaksięgowane na Twoim koncie na koniec dnia operacyjnego, stanowiące różnicę między sumą uznań a obciążeń rachunku;

silne uwierzytelnianie Proces, w którym potwierdzamy, że użytkownik karty zleca daną transakcję lub operację do realizacji w banku. Silne uwierzytelnianie chroni Cię przed oszustami, którzy podszywają się pod bank.

Podczas silnego uwierzytelniania tożsamość potwierdza się **co najmniej dwoma** niezależnymi sposobami, wybranymi spośród **trzech kategorii**:

1. Coś, co wie tylko dokonujący autoryzacji:
- np. hasło, PIN, odpowiedź na pytanie bezpieczeństwa,
2. Coś, co posiada tylko dokonujący autoryzacji:
- np. telefon, token, karta, aplikacja mobilna generująca kody,
3. Coś, co identyfikuje cechy fizyczne dokonującego autoryzacji:
- np. odcisk palca, rozpoznanie twarzy, skan tęczówki;

SGB Mobile/ Nasz Bank Aplikacja mobilna, którą instaluje się na urządzeniu mobilnym. Umożliwia korzystanie z udostępnionych usług;

strona internetowa banku Nasza strona WWW, znajduje się pod adresem: www.bszspyrzyce.pl;

skrzynka elektroniczna Nasz adres do doręczeń elektronicznych (tzw. e-Doręczenia), wprowadzony Ustawą z 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych: AE:PL-56672-47820-USGHH-15

tabela Tabela kursów walut dla dewiz, która u nas obowiązuje. Publikujemy ją na stronie: www.sgb.pl/kursy-walut;

taryfa „Taryfa prowizji i opłat za czynności i usługi bankowe świadczone dla klientów indywidualnych", która określa prowizje i opłaty za czynności i usługi bankowe pobierane przez nasz bank;

transakcja płatnicza /transakcja /operacja Wpłata, wypłata gotówki lub bezgotówkowy transfer pieniędzy;

transakcja bezgotówkowa Płatność za towary i usługi przy użyciu karty, w tym w internecie;

transakcja wypłaty gotówki Wypłata gotówki przy użyciu karty;

transakcja zbliżeniowa (transakcja bezstykowa) Transakcja bezgotówkowa przy użyciu karty w punkcie usługowo-handlowym zaopatrzonym w terminal z czytnikiem zbliżeniowym. Płatność następuje poprzez zbliżenie karty lub urządzenia mobilnego do czytnika zbliżeniowego;

terminal POS Urządzenie elektroniczne do transakcji gotówkowych i bezgotówkowych. Jego integralną część może stanowić czytnik zbliżeniowy. Jeśli wykonujesz transakcję gotówkową lub bezgotówkową w terminalu POS, musisz potwierdzić ją numerem PIN. Potwierdzenia nie wymagają transakcje zbliżeniowe, które mieszczą się w limicie tych transakcji;

Ty klient;

umowa/umowa o kartę Umowa o rachunek karty przedpłaconej, którą z nami zawierasz; **urządzenie mobilne** Smartfon, tablet lub inne urządzenie z systemem operacyjnym iOS lub Android, które obsługuje transmisję danych i ma dostęp do internetu;

usługa chargeback Usługa, która w przypadkach opisanych w regulaminie pozwala odzyskać pieniądze wydane za pomocą karty;

usługa 3D-Secure/3D-Secure Usługa, która pozwala uwierzytelniać transakcje wykonywane bez fizycznego użycia karty za pośrednictwem internetu w serwisach internetowych;

uwierzytelnianie Procedura, która umożliwia nam weryfikację tożsamości wykonującego operację. Stosujemy do niej indywidualne dane uwierzytelniające;

użytkownik karty Osoba fizyczna, upoważniona do używania karty. Może ona wykonywać transakcje gotówkowe i bezgotówkowe za pomocą karty;

wniosek Możesz złożyć go u nas w formie dowolnego oświadczenia, abyśmy poprawili funkcjonowanie banku, lepiej zaspokajali potrzeby klientów, usprawnili pracę lub poszerzyli ofertę;

wyciąg z rachunku karty Zestawienie, które udostępniamy Ci cyklicznie. Uwzględnia ono wszystkie operacje i opłaty rozliczone w danym okresie;

wydawca karty Bank;

wydawca licencjonowany SGB-Bank S.A., na licencji którego wydawana jest karta;

zablokowanie karty Czynność, po której przez pewien czas nikt nie może wykonywać transakcji tą kartą w trybie online;

zastrzeżenie karty Czynność, po której już nigdy nikt nie będzie mógł wykonywać operacji tą kartą;

zlecenie płatnicze Dyspozycja Twoja lub osoby przez Ciebie upoważnionej, którą składacie do nas, abyśmy wykonali transakcję płatniczą.

§ 3

1. Karta jest instrumentem płatniczym, za pomocą którego, użytkownik karty może korzystać z pieniędzy dostępnych na rachunku karty.
2. Karta zapewnia funkcję płatności zbliżeniowych. Posiadacz rachunku może zlecić wyłączenie tej funkcji, wtedy każda transakcja będzie wymagała włożenia karty do czytnika i podania PIN-u. Na dowolnym etapie życia karty można ponownie włączyć płatności zbliżeniowe, Pierwsza transakcja po zmianie będzie wymagała włożenia karty do czytnika i podania PIN-u.
3. Kartę wydajemy do rachunku technicznego. Rachunek karty jest nieoprocentowany. Nie ma konieczności posiadania innych usług w banku.
4. Przy korzystaniu z kart obowiązują dzienne kwotowe oraz ilościowe limity wypłat gotówki i transakcji bezgotówkowych.
5. Jeśli jesteś posiadaczem rachunku, możesz zmienić w banku limity kwotowe. Limity ilościowe są ustalone przez nas i nie możesz ich zmienić.

   Dzienne limity wypłat gotówki i transakcji bezgotówkowych

   Mastercard użytkowników kart powyżej 13 r.ż. oraz osób ubezwłasnowolnionych częściowo Dzienny wartościowy limit wypłat gotówki: wartość standardowa 1500 PLN i wartość maksymalna do wysokości dostępnych środków. Dzienny ilościowy limit wypłat gotówki 5 sztuk. Dzienny wartościowy limit transakcji bezgotówkowych – w tym internetowych: wartość standardowa 3000 PLN i wartość maksymalna do wysokości dostępnych środków PLN. Dzienny ilościowy limit transakcji bezgotówkowych 15 sztuk, w tym 10 dla transakcji internetowych.

6. **Mastercard użytkowników kart poniżej 13 r.ż. oraz osób ubezwłasnowolnionych całkowicie** Dzienny wartościowy limit wypłat gotówki: wartość standardowa 100 PLN i wartość maksymalna do wysokości dostępnych środków, nie więcej niż 100 PLN. Dzienny ilościowy limit wypłat gotówki 5 sztuk. Dzienny wartościowy limit transakcji bezgotówkowych – w tym internetowych: wartość standardowa 100 PLN i wartość maksymalna do wysokości dostępnych środków nie więcej niż 100 PLN. Dzienny ilościowy limit transakcji bezgotówkowych to 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: www.sgb.pl. Limit dla transakcji zbliżeniowych wykonanych poza Polską może być inny niż obowiązujący w Polsce.

Dodatkowe wymogi dotyczące wydania karty

§ 4

Żebyśmy mogli wydać kartę przedpłaconą, musisz:

1) wnieść opłatę roczną za kartę w kwocie określonej w taryfie,
2) wpłacić na rachunek karty kwotę minimalną określoną w taryfie.

§ 5

1. Użytkownikiem karty może być osoba fizyczna, która ukończyła 7 lat.
2. W przypadku osoby poniżej 18 roku życia wszystkie oświadczenia woli związane z zaciąganiem przez nią zobowiązań lub rozporządzaniem jej prawami składa przedstawiciel ustawowy tej osoby.
3. Oświadczenia woli w przypadku osoby ubezwłasnowolnionej:

1) całkowicie – składa jej opiekun, chyba że ubezwłasnowolniony pozostaje pod władzą rodzicielską,
2) częściowo – składa jej kurator.

4. Jako posiadacz rachunku możesz nabyć kartę:
   1) dla siebie,
   2) dla innej osoby, która będzie użytkownikiem karty.

   Żeby nabyć kartę dla użytkownika poniżej 13 roku życia, musisz być rodzicem lub opiekunem prawnym tej osoby i przedstawić nam dokumenty, które to potwierdzają, na przykład akt urodzenia lub prawomocne orzeczenie sądu.
5. Możesz nabyć maksymalnie 5 kart na podstawie odrębnych umów o korzystanie z rachunku karty przedpłaconej.
6. Karta, którą nabywasz dla innej osoby, jest kartą na okaziciela. Musisz ją przekazać użytkownikowi razem z kopertą z PIN-em w stanie nienaruszonym.
7. Gdy użytkownik otrzyma od Ciebie kartę:

1) wyraża zgodę na przekazanie nam swoich danych osobowych za Twoim pośrednictwem, żebyśmy mogli wykonać czynności niezbędne do obsługi karty i wykonywania transakcji kartą;
2) musi zgłosić w placówce banku swoje dane osobowe i adresowe.

Korzystanie z karty

§ 6

1. Gdy karta przedpłacona straci ważność, możesz kupić w placówce nową kartę z nowym terminem ważności i z nowym PIN-em. Kart przedpłaconych nie wznawiamy, wygasają one w dacie podanej na plastiku karty.
2. Jeśli chcesz zrezygnować z korzystania z karty w okresie jej ważności, zastrzeż kartę lub zwrócić ją do nas.
3. Jeśli:
   1) zrezygnujesz z karty w okresie jej ważności,
   2) karta utraciła ważność,
   3) zastrzegliśmy kartę,

   pozostałe na rachunku karty pieniądze możesz wypłacić w placówce. Możesz pobrać gotówkę lub zlecić przelew.

§ 7

1. Jeśli użytkownikiem karty jest osoba poniżej 18 roku życia, wszystkie obowiązki użytkownika karty wykonujesz Ty jako posiadacz rachunku.

2. W przypadku użytkowników karty poniżej 18 roku życia, odpowiedzialność za użytkowanie karty zgodnie z regulaminem ponosi posiadacz rachunku.
3. Zarówno Ty, jak i użytkownik karty macie obowiązek informowania banku o wszelkich zmianach danych personalnych określonych w umowie.
4. Zmiany w umowie wymagają formy pisemnej oprócz tych, które dotyczą Ciebie lub użytkownika karty, to jest zmian:
   1) danych osobowych,
   2) adresu zamieszkania,
   3) adresu do korespondencji,
   4) numeru telefonu,
   5) wysokości dziennego limitu wypłaty gotówki i operacji bezgotówkowych,
   6) sposobu generowania i udostępniania wyciągu bankowego.
5. Wskazane w tym paragrafie zmiany wprowadzone przez Ciebie lub użytkownika karty wymagają złożenia pisemnego oświadczenia odpowiednio przez Ciebie lub użytkownika karty, podpisanego zgodnie z wzorem podpisu zawartym w umowie i dostarczenia go do Banku.
6. Dane osobowe Twoje i użytkownika karty oraz Wasze oświadczenia podajesz na odrębnych formularzach. Wykorzystujemy je jako obowiązujące do wszystkich umów, które z nami zawierasz. Formularz z danymi firmowymi lub osobowymi stanowi integralną część umowy o kartę. Jako posiadacza rachunku poprosimy Cię, między innymi, o takie dane:
   1) imię i nazwisko,
   2) adres zamieszkania,
   3) państwo urodzenia,
   4) PESEL,
   5) rodzaj, serię i numer dokumentu tożsamości,
   6) datę urodzenia,
   7) adres do korespondencji,
   8) numer telefonu,
   9) obywatelstwo,
   10) dane dotyczące rezydencji podatkowej lub dewizowej,
   11) adres poczty elektronicznej,
   12) sposób doręczania korespondencji.

   Poprosimy też, żebyś podał między innymi następujące dane osobowe użytkownika karty:
   1) imię i nazwisko,
   2) państwa urodzenia,
   3) PESEL,
   4) rodzaj, serię i numer dokumentu tożsamości,
   5) datę urodzenia,
   6) obywatelstwo.

Usługa 3D Secure

§ 8

1. Usługa 3D-Secure jest dodatkowym zabezpieczeniem dla płatności kartą w internecie, u akceptantów udostępniających tę usługę, z wykorzystaniem:
   1) odpowiedzi na pytanie weryfikacyjne, którą ustala u nas użytkownik karty oraz hasła 3D Secure lub
   2) potwierdzenia transakcji w aplikacji mobilnej, o ile wybrano taki sposób akceptowania transakcji.
2. Użytkownik karty może ustalić lub zmienić metodę uwierzytelnienia w 3DS secure, pytanie oraz odpowiedź na hasło weryfikacyjne z ust. 1 pkt 1 w naszej placówce lub na call center.
3. Aby można było płacić kartą w internecie, wymagany jest limit transakcyjny na płatności w internecie oraz dostępne środki na rachunku, a także dostępność takiej opcji płatności w serwisie internetowym.
4. Przy wykonywaniu transakcji bezgotówkowej w internecie, jej autoryzacja polega na podaniu informacji wymaganych przez akceptanta:
   1) wspierających usługę 3D Secure – prawidłowego numeru karty, daty ważności i kodów CVV2 / CVC2 (z zastrzeżeniem, że kodu CVC2 akceptant może nie wymagać) oraz potwierdzenie transakcji w sposób określony w ust. 1;
   2) bez usługi 3D Secure – prawidłowego numeru karty, daty ważności i kodów CVV2 / CVC2 albo prawidłowego numeru karty i daty ważności.
5. Po trzykrotnym podaniu błędnej odpowiedzi na pytanie weryfikacyjne lub błędnego hasła 3D Secure albo trzykrotnym z kolei braku potwierdzenia transakcji w aplikacji mobilnej (o ile wybrano taki sposób akceptowania transakcji), usługa 3D Secure zostanie zablokowana. Użytkownik karty może w dowolnej chwili odblokować usługę w naszej placówce lub dzwoniąc na numer call center. Po złożeniu dyspozycji usługa automatycznie odblokowuje się o północy danego dnia.

§ 9

1. Karty przedpłacone są międzynarodowymi kartami płatniczymi. Za ich pomocą można w kraju i za granicą wykonywać transakcje, które wymieniamy w ust. 2.
2. Karty można używać:
   1) fizycznie – w miejscach oznaczonych logo organizacji płatniczej Mastercard, które widnieje też na karcie, operacje te wymagają numeru PIN; celem potwierdzenia:
      a) płatności za towary i usługi w formie bezgotówkowej w punktach handlowych i usługowych akceptujących karty, wyposażonych w terminale POS;
      b) wypłaty gotówki w kasach banków i bankomatach,
   2) bez fizycznego przedstawienia karty – czyli wykonywać operacje na odległość, które autoryzowane są przez podanie prawidłowego numeru karty i daty ważności lub zgodnie z zasadami funkcjonowania usługi 3D-Secure. Można w ten sposób:

a) płacić za zamówione telefonicznie lub korespondencyjnie towary (operacje typu mail order/telephone order – MOTO),
b) płacić za towar kupiony za pośrednictwem internetu,
c) zlecać przyszłe płatności okresowe (np. płatności abonamentowe/cykliczne).

3. Autoryzacja następuje, gdy użytkownik wprowadzi PIN albo poda wymagane przez nas informacje.
   Wykonując transakcje bez fizycznego użycia karty nie trzeba zatwierdzać ich PINem. Dla transakcji zbliżeniowej, autoryzacja polega na zbliżeniu karty do czytnika. Jeśli kwota transakcji zbliżeniowej mieści się w limicie pojedynczej transakcji zbliżeniowej, może nie być wymagany PIN. Jeśli użytkownik karty chce korzystać z funkcji zbliżeniowej, musi najpierw wykonać w kraju jedną transakcję stykową w bankomacie lub terminalu płatniczym z użyciem PIN.
4. Jeśli wykonujesz operacje na odległość, na przykład płacisz za zamówienia, internetowe, korzystaj z usług sprawdzonych firm zajmujących się sprzedażą na odległość i przyjmujących płatności kartami. Pamiętaj, żeby dbać o bezpieczeństwo takich transakcji.
5. Stosujemy silne uwierzytelnianie gdy:
   1) posiadacz rachunku lub użytkownik karty uzyskuje dostęp do swojego rachunku w trybie online,
   2) Inicjowana jest elektroniczną transakcja płatnicza,
   3) za pomocą kanału zdalnego przeprowadzana jest czynność, która może wiązać się z ryzykiem oszustwa lub innych nadużyć, z zastrzeżeniem ust. 6.
   6. 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 uprzednio przez użytkownika karty przy zastosowaniu silnego uwierzytelnienia,
   6) transakcji niskokwotowych,
   7) transakcji cyklicznych, pod warunkiem że pierwszą transakcję cykliczną utworzono, zmieniono lub zainicjowano z zastosowaniem silnego uwierzytelnienia,
   8) przy inicjacji zdalnej transakcji płatniczej, którą uznamy za charakteryzującą się niskim poziomem ryzyka zgodnie z naszym mechanizmem monitorowania transakcji.
7. Wykonując transakcje internetowe należy:
   1) korzystać z zaufanych komputerów z zainstalowanym aktualnym oprogramowaniem antywirusowym,
   2) sprawdzać, czy połączenie jest szyfrowane protokołem SSL (ang. Secure Socket Layer), który zapewnia poufność i integralność transmisji danych,

3) nie korzystać z otwartych i niezabezpieczonych sieci.

8. Nie można wykorzystywać karty do transakcji niezgodnych z prawem, w tym transakcji hazardowych w internecie na stronach internetowych podmiotów mających siedzibę poza granicami Polski.

Rozdział 2. Wydanie kart i PIN

§ 10

1. Karta przedpłacona jest własnością wydawcy.
2. Kartą może posługiwać się tylko użytkownik karty, którego dane przypisane są do karty w naszym systemie kartowym.

§ 11

1. Kartę wydajemy wraz z kopertą zawierającą PIN.
2. Wydawana karta przedpłacona jest aktywna najpóźniej od następnego dnia roboczego po podpisaniu umowy o rachunek karty przedpłaconej i wydaniu karty.

§ 12

1. PIN jest konieczny do korzystania z bankomatów oraz płatności w punktach handlowo-usługowych, które wymagają takiego potwierdzenia operacji. Jeśli użytkownik karty zgubi lub zapomni PIN albo nie zostanie on przez nas jemu przekazany, nie możemy odtworzyć PIN. W takim przypadku należy wystąpić z wnioskiem o wydanie nowego PIN.
2. Jeśli trzy razy wprowadzony zostanie błędny PIN, bankomat lub akceptant (np. pracownik sklepu) zatrzyma kartę.
3. W przypadku zatrzymania karty występujesz do nas o wydanie nowej karty wraz z nowym PIN.
4. Aktywacja nowej karty oraz wydanie PIN odbywają się na takich samych zasadach przy pierwszej karcie.
5. Użytkownik karty może zmienić PIN w bankomatach, które mają taką funkcję.
6. Posiadacz rachunku/użytkownik karty może wystąpić do nas z wnioskiem o wydanie duplikatu karty z dotychczasowym PIN lub z nowym PIN. Duplikaty karty wydajemy jedynie w przypadku jej mechanicznego uszkodzenia. Uszkodzoną kartę należy przeciąć tak, aby uszkodzić pasek magnetyczny lub mikroprocesor oraz numer karty. Nie wydajemy duplikatów zgubionych kart.

Rozdział 3. Posługiwanie się kartą

§ 13

Gdy otrzymasz od nas kartę, zobowiązujesz się, żeby:

1) przekazywać nam aktualne dane identyfikacyjne;
2) przekazywać nam dane ważnego dokumentu tożsamości;
3) starannie przechowywać kartę, PIN oraz indywidualne dane uwierzytelniające;
4) chronić kartę i PIN przed kradzieżą, zgubieniem, zniszczeniem lub uszkodzeniem;

5) nie przechowywać karty razem z PIN-em ani karty z indywidualnymi danymi uwierzytelniającymi;
6) nie udostępniać innym osobom karty, urządzenia mobilnego z zainstalowaną aplikacją mobilną, PIN-u ani indywidualnych danych uwierzytelniających, w tym hasła 3D Secure i odpowiedzi na pytanie weryfikacyjne;
7) niezwłocznie zgłosić zniszczenie karty;
8) niezwłocznie zgłosić utratę, zatrzymanie, kradzież, przywłaszczenie albo nieuprawnione użycie karty lub urządzenia mobilnego, a także jeśli ktoś nieuprawniony uzyska dostęp do karty lub urządzenia mobilnego, zgodnie z zasadami określonymi w § 31;
9) korzystać z karty płatniczej zgodnie z regulaminem i umową;
10) na bieżąco sprawdzać na rachunku transakcje wykonane kartą i zgłaszać nam, jeśli zauważysz jakieś niezgodności lub nieprawidłowości.

§ 14

1. Operacje kartą może wykonywać tylko użytkownik karty:
1) do wysokości salda rachunku karty – obowiązują dzienne limity transakcji;
2) w okresie ważności karty.
2. Pieniądze dostępne na rachunku karty można wykorzystać tylko poprzez gotówkowe i bezgotówkowe transakcje kartą.
3. W okresie ważności karty można zasilić rachunek karty wpłatą gotówkową lub bezgotówkową.
4. Jeśli posiadacz rachunku lub użytkownik karty chce wypłacić z rachunku kwotę mniejszą niż najniższy nominał w bankomacie, musi to zrobić w kasie banku. Pracownik banku sprawdzi dokument potwierdzający tożsamość dokonującego operacji oraz ustali saldo rachunku karty.

§ 15

1. Jednego dnia można zapłacić kartą kwotę do wysokości salda rachunku karty, pomniejszoną o nierozliczone jeszcze operacje kartą. Pamiętaj, że obowiązuje dzienny limit kwotowy i ilościowy wypłat gotówki i transakcji bezgotówkowych, a w przypadku transakcji zbliżeniowych – limit transakcji zbliżeniowych.
2. Każda autoryzacja płatności powoduje blokadę tej kwoty na maksymalnie 7 dni. Nie ma znaczenia, czy transakcja doszła do skutku. Sama blokada pieniędzy nie oznacza, że zrealizujemy tę płatność.
3. Niektóre transakcje zbliżeniowe akceptant może przeprowadzić bez weryfikacji salda, na przykład gdy nie ma połączenia z internetem.
4. Transakcję zbliżeniową możemy zrealizować nawet wtedy, gdy przekroczono kwotę limitu transakcji zbliżeniowych. Jednak w takim przypadku wymagamy potwierdzenia PIN-em i blokujemy dostępne środki w wysokości autoryzowanej kwoty do czasu jej rozliczenia. Wyjątek opisujemy w ust. 5.
5. Czasami musimy potraktować transakcję zbliżeniową jako typową transakcję bezgotówkową. Może się to zdarzyć nawet, jeśli spełniono warunki transakcji

zbliżeniowej i niezależnie od kwoty tej transakcji. Należy ją wtedy potwierdzić PIN-em.

6. Twój rachunek karty obciążymy kwotą transakcji w dniu, w którym otrzymamy jej rozliczenie od naszego od agenta rozliczeniowego.
7. Gdy użytkownik karty wykonuje transakcję kartą płatniczą, ale nie zna w tym momencie dokładnej kwoty, możemy zablokować pieniądze na rachunku, jeżeli użytkownik karty wyraził zgodę na blokadę określonej kwoty środków pieniężnych.
8. Użytkownik karty powinien zwracać uwagę na rzeczywiste saldo rachunku karty, aby płacić kartą tylko do jego wysokości.
9. Jeżeli w ciągu 7 dni od transakcji nie otrzymamy od naszego agenta rozliczeniowego rozliczenia transakcji płatniczej, zdejmiemy blokadę. W takim przypadku obciążymy rachunek karty kwotą transakcji oraz opłatami i prowizjami później: w dniu, w którym otrzymamy to rozliczenie. Każda transakcja kartą oraz opłaty i prowizje zmniejszają dostępne środki.
10. Jeśli zlecono płatność, a na rachunku nie ma wystarczających środków, nie wykonamy tego zlecenia.

§ 16

Przy płatności kartą akceptant może żądać od użytkownika karty, aby okazał dokument potwierdzający tożsamość. Użytkownik karty musi wtedy ten dokument pokazać.

§ 17

Przy transakcjach bezgotówkowych lub gotówkowych kartami akceptant może pobrać dodatkową prowizję (tzw. surcharge). Może to zrobić pod warunkiem, że poinformuje użytkownika karty o wysokości tej prowizji przed rozpoczęciem transakcji. Nie mamy wpływu na pobieranie tej prowizji ani na jej wysokość.

§ 18

1. Nie możemy odmówić wykonania autoryzowanego zlecenia płatniczego. Wyjątki opisaliśmy w ust. 2 i 3.
2. Jeśli transakcja nie będzie mogła dojść do skutku, użytkownik karty zostanie o tym 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. Informacji tych nie udzielimy, jeżeli zabraniają tego przepisy.
3. Jeśli odmówimy wykonania zlecenia płatniczego, uznajemy je za nieotrzymane.
4. Autoryzowane zlecenie płatnicze nie może być odwołane. Wyjątek stanowi ust. 6.
5. Nie można wycofać autoryzacji.
6. Aby użytkownik karty mógł odwołać autoryzowane zlecenie płatnicze, musimy zgodzić się my oraz odbiorca.

Rozdział 4. Rozliczanie operacji

§ 19

1. Moment otrzymania przez nas zlecenia płatniczego wykonanego kartą następuje wtedy, gdy otrzymamy informację o transakcji płatniczej od naszego agenta rozliczeniowego. Następnie wykonujemy transakcję i uznajemy rachunek dostawcy usług płatniczych akceptanta. Robimy to w terminie uzgodnionym między nami a dostawcą usług płatniczych akceptanta. Gdy wypłacasz gotówkę w bankomatach, pieniądze wydajemy od razu.
2. Wykonujemy transakcje w pełnej kwocie – nie pomniejszamy ich o prowizje i opłaty.
3. Walutą rachunku karty jest złoty.
4. Wszystkie transakcje kartą rozliczamy w walucie rachunku karty.

§ 20

1. Gdy rozliczamy transakcje wykonane w kraju i za granicą oraz opłaty i prowizje za używanie karty, obciążamy rachunek karty w złotych.
2. W dniu rozliczenia transakcji obciążamy rachunek karty kwotami zrealizowanych transakcji. Saldo rachunku karty musi być wtedy w takiej wysokości, żeby pokryło te transakcje oraz wszystkie opłaty i prowizje należne nam za użytkowanie karty.
3. Przy wpłacie na rachunek karty, uznajemy ten rachunek w momencie, gdy pieniądze wpływają do nas. Jeśli wpłata w złotych na rachunek karty nastąpi w banku, udostępnimy ją na rachunku karty w tym samym dniu roboczym.
4. Podstawą identyfikacji rachunku karty jest wyłącznie jego numer lub numer rachunku i literowy kod banku.

§ 21

1. Posiadacz rachunku lub użytkownik karty może złożyć do nas wniosek, do transakcji, którą użytkownik karty zlecił i zautoryzował, żebyśmy zwrócili jej kwotę, nawet jeśli odbiorca zainicjuje jej realizację. Zrobimy to pod następującymi warunkami:
   1) w momencie autoryzacji nie została określona dokładna kwota transakcji płatniczej oraz
   2) kwota transakcji jest wyższa niż ta, jakiej użytkownik karty mógł się spodziewać, uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych transakcji, postanowienia umowy i istotne dla sprawy okoliczności.
2. Wniosek z ust. 1 należy uzasadnić, to jest podać okoliczności, które potwierdzają, że spełniono wymienione warunki. Podstawą zwrotu nie może być wymiana waluty, jeżeli kurs walutowy został ustalony w regulaminie lub umowie.
3. Zwrot z ust. 1 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. Prawo do zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji, którą odbiorca zainicjował, nie przysługuje, gdy:
   1) użytkownik karty udzielił nam bezpośrednio zgody na wykonanie transakcji lub

2) w uzgodniony sposób użytkownik karty otrzymał informację o przyszłej transakcji od nas lub od odbiorcy co najmniej 4 tygodnie przed wykonaniem zlecenia lub w tym czasie mógł ją sprawdzić zgodnie z ustaleniami.

5. Wniosek z ust. 1 można złożyć do 8 tygodni od dnia obciążenia rachunku karty kwotą transakcji. Wniosek ma formę jak reklamacja, o której piszemy w § 26 ust. 4-5.
6. W ciągu 10 dni od otrzymania wniosku:
   1) zwrócimy pełną kwotę transakcji na rachunek karty lub
   2) uzasadnimy, dlaczego odmawiamy zwrotu.
7. Uzasadnienie, dlaczego odmawiamy zwrotu, przekażemy zgodnie z umową i dołączymy pouczenie, jak wnieść reklamację. Opisujemy to w § 26 tego regulaminu.

§ 22

1. Jeśli wykonano operacje w walutach innych niż złoty, rozliczamy je po przeliczeniu na złote według poniższych zasad:
   a) obciążenia:
      i. w euro – przeliczamy na złote w dniu, w którym nasz agent rozliczeniowy przetworzy operację otrzymaną od innego agenta rozliczeniowego; zrobimy to według obowiązującego u nas w poprzednim dniu roboczym kursu sprzedaży dewiz dla euro;
      ii. 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 agent rozliczeniowy przetworzy operację otrzymaną od innego agenta rozliczeniowego, 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:
      i. w euro – przeliczamy na złote w dniu, w którym nasz agent rozliczeniowy przetworzy operację otrzymaną od innego agenta rozliczeniowego; 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;
      ii. 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 nasz agent rozliczeniowy 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. U niektórych akceptantów można wybrać walutę transakcji. W takim przypadku akceptant poprosi przy płatności o wybór waluty z dostępnej listy.
3. Jeśli użytkownik karty skorzysta z wyboru waluty i zapłaci w innej walucie niż złoty, kwotę przeliczymy na wybraną przez użytkownika karty walutę po kursie stosowanym przez akceptanta, który obsługuje punkt handlowo-usługowy lub bankomat. Następnie przeliczymy ją na złote według zasady z ust. 1.
4. Przed autoryzacją transakcji z ust. 2 akceptant pokaże użytkownikowi karty kwotę transakcji w wybranej przez niego walucie, a także zastosowany kurs oraz wynikające z tego prowizje.

5. Jeśli użytkownik karty skorzysta z wyboru waluty, jednocześnie wyraża on zgodę na zastosowanie prezentowanego kursu walutowego i prowizji z ust. 4. Nie znamy prowizji i kursów walutowych zastosowanych przez akceptanta.
6. Może się zdarzyć, że wysokość dostępnych na rachunku środków zostanie przekroczona, np. na skutek przewalutowania transakcji za granicą lub przez naliczenie opłat za używanie karty. Musisz wtedy niezwłocznie spłacić powstałe zadłużenie.

§ 23

1. Wyciąg z rachunku karty przekazujemy po zakończeniu miesiąca kalendarzowego w sposób uzgodniony w umowie.
2. Wyciąg z rachunku karty zawiera m.in.:
   1) informacje, które umożliwiają identyfikację transakcji płatniczych rozliczonych w danym miesiącu, w tym o miejscu transakcji i numerze karty użytej do transakcji,
   2) kwotę transakcji płatniczej w walucie, której obciążyliśmy lub uznaliśmy rachunek karty,
   3) kwotę opłat i prowizji,
   4) kurs walutowy, który zastosowaliśmy w danej transakcji, oraz kwotę transakcji przed przeliczeniem walut lub po nim, jeśli wymagała tego transakcja (dla międzynarodowych kart przedpłaconych),
   5) datę transakcji oraz datę waluty,
   6) informację, czy pieniądze na rachunku karty chronimy w obowiązkowym systemie gwarantowania depozytów.
3. Formę i sposób udostępnienia wyciągu określamy w umowie.
4. Jeśli zobowiązałeś się do odbierania wyciągów w banku, pamiętaj, że nieodebrane wyciągi przechowujemy przez 3 miesiące od sporządzenia. Po tym czasie je niszczymy.
5. Jeśli nie otrzymałeś wyciągu z rachunku karty, zgłoś nam to od razu.
6. Masz obowiązek sprawdzać transakcje z wyciągiem i zgłaszać nam niezgodności.
7. Jeśli stwierdzisz transakcje, których nie autoryzowałeś lub nie wykonałeś ani Ty ani Użytkownik karty, albo takie, które my wykonaliśmy nienależycie, możesz złożyć reklamację w sposób opisany w § 26.

§ 24

Informację o marży kursowej przesyłamy nieodpłatnie w wiadomości e-mail lub SMS na podany we wniosku o kartę adres e-mail lub numer telefonu komórkowego. Robimy to natychmiast po tym, jak otrzymamy zlecenie płatnicze na wypłatę gotówki z bankomatu lub płatność kartą w punkcie sprzedaży, przeprowadzaną w krajach EOG w walutach tych krajów. Informację tę przesyłamy po pierwszej transakcji w danej walucie w danym miesiącu kalendarzowym. Można zrezygnować z otrzymywania tych informacji. Szczegóły rezygnacji i ponownego włączenia usługi znajdują się na naszej stronie internetowej.

Rozdział 5. Reklamacje, chargeback

§ 25

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.

§ 26

1. Reklamację możesz złożyć:
   1) w dowolnej placówce banku (papierowo lub ustnie do protokołu),
   2) telefonicznie przez call center (numery na stronie internetowej Banku),
   3) papierowo na adres dowolnej placówki Banku,
   4) e-mailem (adres na stronie internetowej Banku); albo na skrzynkę elektroniczną,
2. Reklamację składaj na obowiązującym formularzu. Do każdej reklamowanej transakcji składasz oddzielny formularz. Jeśli to możliwe, dołączasz dokumenty, dodatkowe informacje i wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
   Adresy placówek banku znajdziesz na stronie internetowej.
3. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
   1) imię i nazwisko składającego reklamację;
   2) adres korespondencyjny;
   3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu 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);
5. 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).
6. Jeśli brakuje nam informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, zwrócimy się do Ciebie o ich uzupełnienie.

7. Jeśli odmówisz:
   1) podania wszystkich danych, których potrzebujemy, aby rozpocząć procedurę,
   2) złożenia podpisu na formularzu reklamacji transakcji kartą,

   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, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w ust. 9.
8. Odpowiadamy na reklamację, najpóźniej 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. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznajemy reklamacje, które:
   1) dotyczą transakcji kartą poza granicami kraju,
   2) wymagają od nas uzyskania informacji od organizacji rozliczającej transakcje kartami lub od podmiotów trzecich współpracujących z nami.
10. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na reklamację w terminie określonym w ust. 8, wówczas w ciągu 14 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji:
    1) wyjaśniamy przyczynę opóźnienia;
    2) wskazujemy okoliczności, które musimy ustalić, aby rozpatrzyć sprawę;
    3) podajemy przewidywany termin odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż ten wskazany w ust.9.
11. 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 w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
12. Gdy odpowiadamy na reklamację, bierzemy pod uwagę stan faktyczny w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację. Trzymamy się terminów z ust. 8, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach z ust. 9, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, którymi dysponujemy, pozwalają odpowiedzieć wcześniej.
13. Gdy zmieni się stan faktyczny, na podstawie którego odpowiedzieliśmy na reklamację, ponownie ją rozpatrzymy, biorąc pod uwagę zmiany, jeśli są na Twoją korzyść.
14. Wszelkie informacje na temat procesu reklamacyjnego, dotyczącego transakcji kartą, otrzymasz w placówce, do której wpłynęła reklamacja.
15. Na reklamację odpowiadamy:
    1) listem poleconym lub przez skrzynkę elektroniczną, z zastrzeżeniem pkt. 2 poniżej,
    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.

§ 27

1. Przeprowadzimy usługę chargeback jeśli dokonałeś transakcji kartą i:

1) zakupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową;
2) zakupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) bądź uszkodzony;
3) zakupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową);
4) dokonałeś zwrotu towaru, ale nie nastąpił zwrot pieniędzy.

2. Przeprowadzimy usługę chargeback po tym, jak podejmiesz próbę odzyskania od akceptanta (np. sprzedawcy) pieniędzy lub otrzymania towaru lub usługi zgodnie z umową albo jeśli podejmiesz inne działania konieczne do uruchomienia usługi chargeback,
3. Złóż wniosek o usługę chargeback~~,~~ gdy stwierdzisz sytuację określoną w ust. 1 i podejmiesz działania, o których mowa w ust. 2, zgodnie z zasadami określonymi w § 34.
4. Do wniosku o usługę chargeback dołącz: potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi;
   1) pisemne wyjaśnienie, zawierające potwierdzenie działań, wskazanych w ust.2 ;
   2) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności;
   3) informację na temat działań podjętych wobec akceptanta – tj. co najmniej wskaż:
      a) daty i formy kontaktu użytkownika karty z akceptantem,
      b) dane akceptanta,
      c) treści zgłoszonego żądania oraz
      d) treści odpowiedzi udzielonej przez akceptanta;
      e) Informację czy towar został zwrócony. Jeśli towar nie został zwrócony wskaż jaka jest tego przyczyna oraz dołącz potwierdzenie odesłania otrzymanego towaru lub opis podjętych prób zwrotu towaru;
      f) informację o rezygnacji z usługi bądź innych żądaniach skierowanych do usługodawcy oraz potwierdzenie rezerwacji, anulacji otrzymanej od usługodawcy lub paragonu z informacją o zwrocie środków pieniężnych.
5. Usługa chargeback jest przeprowadzana zgodnie z regulacjami międzynarodowej organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Visa lub Mastercard), na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji użytkownikowi jest niezależna od nas.
6. Poinformujemy Cię o decyzji akceptanta w ciągu 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania. Jeśli stwierdzimy bezzasadność żądania zgłoszonego we wniosku o chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.

§ 28

1. Możesz składać do banku skargi, które nie są reklamacjami. Skargi mogą dotyczyć zachowań pracowników, usług lub naszej działalności.
2. Możesz również składać wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.

§ 29

1. Nasz bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

2. Jeśli masz spór z naszym bankiem, możesz zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem zawartym w odpowiedzi na reklamacji, możesz:
   1) odwołać się do Prezesa Zarządu banku,
   2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
   3) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu;
   4) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banku Polskich;
   5) skierować sprawę do sądu powszechnego.
4. Jeśli składasz skargę na działalność Zarządu banku, odwołujesz się do Rady Nadzorczej banku. Procedura jest taka jak w przypadku reklamacji.
5. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. mogą prowadzić:
   1) Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl),
   2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny),
   3) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich (www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc).
6. W odrębnej umowie możesz upoważnić nas do wykonywania Twoich praw jako pokrzywdzonego w postępowaniu karnym.

Rozdział 6. Zastrzeganie i blokowanie kart

§ 30

1. Karta może zostać zablokowana lub zastrzeżona przez:
   1) nas w sytuacjach określonych w regulaminie lub w umowie,
   2) posiadacza rachunku lub użytkownika karty.
2. Posiadacz rachunku lub użytkownik karty może zablokować i odblokować kartę w aplikacji mobilnej oraz w bankowości internetowej, o ile posiada dostęp do tych usług.
2. Na Twój wniosek możemy zastrzec kartę wydaną dla użytkownika karty.

§ 31

1. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty, zarówno posiadacz rachunku, jak i użytkownik karty powinien niezwłocznie zastrzec kartę, podając swoje dane personalne oraz dane użytkownika karty przedpłaconej.
2. Kartę można zastrzec:
   1) przez całą dobę, 7 dni w tygodniu:
      a) przez call center,
      b) w bankowości internetowej,
      c) w aplikacji mobilnej,
   2) w banku – w godzinach pracy oddziału.
3. Zastrzeżenie obowiązuje do końca ważności karty i nie pozwala posługiwać się kartą.
4. Zastrzeżenia karty nie można odwołać.

§ 32

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) posiadacz rachunku lub użytkownik karty umyślnie doprowadził do nieautoryzowanej transakcji;
   4) mamy uzasadnione podejrzenie, że użytkownik karty korzysta z niej niezgodnie z regulaminem.
2. Ponadto zastrzegamy kartę, gdy nasza umowa wygaśnie lub ją rozwiążemy.
3. Jeśli postanowimy zastrzec lub zablokować kartę, poinformujemy o tym telefonicznie lub pisemnie osobę wskazaną w umowie, korzystając z podanego nam numeru telefonu. Jeśli zrobimy to z powodów określonych w ust. 1 pkt 1 i 2 – powiadomienia dokonamy 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 zniknęły 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. Jeśli mamy wątpliwości, czy jakaś transakcja została zainicjowana przez osobę uprawnioną, możemy wysłać powiadomienie o autoryzacji transakcji SMS-em na podany przez Ciebie numer telefonu.
8. Powiadomienie opisane w ust. 7 nie zwalnia Ciebie ani użytkownika karty z obowiązku informowania nas o nieautoryzowanych transakcjach, które zauważycie. Nie wpływa też na postanowienia regulaminu dotyczące odpowiedzialności z tytułu nieautoryzowanych transakcji.
9. Powiadomienie opisane w ust. 7 jest bezpłatne. Możesz telefonicznie lub pisemnie zrezygnować z otrzymywania takich powiadomień.

Rozdział 7. Zasady naszej odpowiedzialności

§ 33

Ponosimy odpowiedzialność za nieautoryzowane przez użytkownika karty transakcje kartą. Sytuacje, gdy nie ponosimy odpowiedzialności, opisujemy w § 38 i § 39.

§ 34

1. Jeśli wystąpi transakcja płatnicza, której nie autoryzowałeś ani Ty ani użytkownik karty, mamy obowiązek przywrócić rachunek do stanu sprzed tej transakcji. Musimy to zrobić niezwłocznie, najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po wystąpieniu tej transakcji lub po otrzymaniu zgłoszenia. Data waluty uznania

rachunku nie może być późniejsza od daty obciążenia kwotą nieautoryzowanej transakcji płatniczej.

2. Obowiązek opisany w ust. 1 nie dotyczy sytuacji, gdy mamy uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformujemy o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.

§ 35

Gdy rozwiążemy umowę lub ona wygaśnie, odpowiadasz za transakcje wykonane w czasie obowiązywania umowy, a nierozliczone przed datą jej rozwiązania lub wygaśnięcia. Obowiązują Cię wtedy zasady określone w umowie i regulaminie.

§ 36

1. Obciążają Cię operacje wykonane przez użytkowników kart oraz inne osoby, którym:
   1) posiadacz rachunku lub użytkownik karty udostępnił kartę, urządzenie mobilne z zainstalowaną aplikacją mobilną bądź urządzenie mobilne z portfelem cyfrowym z dodaną kartą;
   2) posiadacz rachunku lub użytkownik karty ujawnił PIN lub indywidualne dane uwierzytelniające.
2. Ponosisz odpowiedzialność za autoryzowane transakcje płatnicze oraz inne autoryzowane operacje wykonane kartą, a określone w umowie lub regulaminie.
3. Obciążają Cię nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości 50 euro, jeśli:
   1) ktoś posłużył się utraconą lub skradzioną kartą lub
   2) ktoś posłużył się kartą, którą przywłaszczył lub
   3) ktoś użył utraconego lub skradzionego urządzenia mobilnego z zainstalowaną aplikacją mobilną bądź portfelem cyfrowym z dodaną kartą.
4. Odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje w pełnej wysokości, jeżeli:
   1) posiadacz rachunku lub użytkownik karty doprowadził do nich umyślnie albo
   2) posiadacz rachunku lub użytkownik naruszył co najmniej jeden z obowiązków określonych w § 7 pkt 1–6 – umyślnie lub na skutek rażącego niedbalstwa.
5. Po zastrzeżeniu karty posiadacz rachunku nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że posiadacz rachunku lub użytkownik karty doprowadził do nich umyślnie.

§ 37

Ponosisz odpowiedzialność za potwierdzone PIN:

1) operacje gotówkowe,
2) operacje bezgotówkowe,
3) inne czynności określone w umowie o kartę lub regulaminie,

dokonane przy użyciu karty operacje dokonane bez fizycznego przedstawienia karty, które nie zostały potwierdzone PIN, a użytkownik karty podał numer karty, datę ważności oraz/lub ostatnie trzy cyfry znajdujące się na pasku do podpisu oraz/lub indywidualne dane uwierzytelniające.

§ 38

Nie ponosimy wobec Ciebie odpowiedzialności za skutki następujących sytuacji:

1) akceptant odmawia akceptacji karty lub wypłaty gotówki z przyczyn od nas niezależnych;
2) nienależące do nas bankomat lub terminal POS działają wadliwie;
3) niewłaściwej obsługi bankomatu przez użytkownika karty lub posługiwanie się kartą która utraciła ważność lub uszkodzoną;
4) udostępnienia karty, PIN lub indywidualnych danych uwierzytelniających osobom trzecim lub umożliwienia im wejścia w posiadanie karty, PIN lub indywidualnych danych uwierzytelniających lub dokonania przez te osoby operacji;
5) ktoś wykonał operację przy użyciu prawidłowego PIN po zgłoszeniu utraty karty – jeśli do operacji doszło z winy umyślnej użytkownika karty;
6) zastrzeżenia karty przez Ciebie lub użytkownika karty;
7) ktoś wykonał operację po zastrzeżeniu karty, jeśli do operacji doszło z winy umyślnej Twojej lub użytkownika karty;
8) karta uszkodziła się lub całkowicie się zniszczyła;
9) nie odebrano gotówki lub karty z bankomatu;
10) niezgłoszenia zmiany danych osobowych zawartych w umowie, w szczególności adresu do korespondencji;
11) zmiany przez użytkownika karty PIN na dowolnie wybrany numer;
12) placówka handlowo-usługowa nieprawidłowo przeprowadziła operację;
13) posługiwania się kartą niezgodnie z umową o kartę, regulaminem, lub niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
14) niewykonania lub nienależytego wykonania przez Ciebie lub użytkownika karty obowiązków określonych w umowie lub w regulaminie.

§ 39

1. Nie odpowiadamy za szkody powstałe niezależnie od nas, na przykład:
   1) spowodowane działaniem siły wyższej – obejmującej między innymi strajki, katastrofy naturalne, rozruchy, działania wojenne,
   2) wynikłe ze stosowania przez nas przepisów prawa powszechnie obowiązującego,
3) Wynikłe z używania przez Ciebie lub użytkownika karty sprzętu komputerowego lub oprogramowania, które jest wadliwe albo, do którego odpowiednio Ty lub użytkownik karty nie ma wymaganych uprawnień (licencji).
2. Nie ponosimy odpowiedzialności za to, czy do korzystania z naszych usług posiadacz rachunku lub użytkownik karty stosuje legalne oprogramowanie.

§ 40

Ponosisz odpowiedzialność za naszą szkodę, jeżeli na skutek Twojego postępowania sprzecznego z umową lub regulaminem:

1) będziemy musieli naprawić szkodę poniesioną przez osobę trzecią;

2) na mocy decyzji sądu lub innego organu władzy publicznej będziemy musieli ponieść koszty lub wydatki, do których nie doszłoby, gdybyś zarówno Ty, jak i użytkownik karty postępował zgodnie z umową i regulaminem;
3) na mocy decyzji sądu lub innego organu władzy publicznej będziemy musieli podjąć jakieś działanie lub zaniechać jakiegoś działania, do czego nie doszłoby, gdybyś zarówno Ty, jak i użytkownik karty postępował zgodnie z umową i regulaminem;

Rozdział 8. Rozwiązanie i wygaśnięcie umowy o rachunek karty przedpłaconej

§ 41

1. Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczą posiadacza rachunku do karty przedpłaconej.
2. Gdy którakolwiek ze stron, czyli Ty albo my, wypowie umowę o kartę, przestaje ona obowiązywać, gdy minie ostatni dzień okresu wypowiedzenia.
3. Zarówno Ty, jak i my możemy rozwiązać umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia. My możemy wypowiedzieć umowę z ważnych powodów, wskazanych w umowie lub regulaminie.
4. Gdy Ty składasz wypowiedzenie umowy, okres wypowiedzenia wynosi jeden miesiąc, a gdy my – dwa miesiące.
5. Za ważne powody, o których piszemy w ust. 3, uznajemy sytuacje, w których:
   1) wszczęto wobec Ciebie postępowanie egzekucyjne,
   2) stwierdziliśmy niezgodności ze stanem faktycznym lub prawnym w dokumentach, które nam dostarczyłeś w trakcie trwania umowy,
   3) popełniłeś przestępstwo przy użyciu karty lub dotyczące karty,
   4) nie korzystano z karty przez co najmniej 6 miesięcy,
   5) organizacja płatnicza zmieniła zasady świadczenia usług, co uniemożliwia nam wykonanie umowy lub korzystanie z wydanej karty,
   6) przekroczyłeś saldo rachunku karty, gdyż zaksięgowaliśmy operacje, opłaty i prowizje wynikające z użytkowania karty, ale nie uregulowałeś tej kwoty w wyznaczonym przez nas terminie, mimo że wysłaliśmy wezwanie.
6. Umowa wygasa lub ulega rozwiązaniu w następujących przypadkach, gdy:
   1) upłynął termin, na jaki ją zawarliśmy – z dniem, gdy karta traci ważność,
   2) umrzesz – z dniem, w którym otrzymamy o tym wiarygodną informację,
   3) skończy się okres wypowiedzenia – z dniem jej rozwiązania,
   4) złożysz sprzeciw, z dniem poprzedzającym wejście w życie proponowanych zmian,
   5) złożysz oświadczenie o odstąpieniu od umowy – z dniem doręczenia oświadczenia do banku.
7. Gdy umowa o kartę wygaśnie lub ją rozwiążemy, kartę zastrzeżemy następnego dnia.
8. Jeśli umowa o kartę wygaśnie lub ją rozwiążemy albo powiadomimy Cię o zastrzeżeniu karty, musisz uregulować wszystkie należności z tytułu wykonanych operacji kartą oraz należnych nam opłat lub prowizji.
9. Jeśli nie uregulujesz należności, o których mowa w ust. 5 pkt 6, możemy wszcząć wobec Ciebie postępowanie sądowe.

10. Jeśli rozwiążemy umowę, gdyż nienależycie ją wykonywałeś, mamy prawo przekazać informacje o Tobie innym wydawcom instrumentów płatniczych. Zakres tych informacji określa ustawa o usługach płatniczych. Informacje te może udostępniać wydawcom instrumentów płatniczych i gromadzić w tym celu instytucja utworzona na podstawie art. 105 ust. 4 – Prawo bankowe.

Rozdział 9. Taryfa prowizji i opłat

§ 42

1. Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczą posiadacza rachunku.
2. Za czynności związane z wykonywaniem umowy pobieramy opłaty i prowizje zgodnie z taryfą.
3. Mamy prawo zmienić taryfę, czyli wysokość stawek pobieranych prowizji i opłat, w trakcie trwania umowy. Możemy to zrobić do 6 miesięcy po tym, gdy:
   1) zmieni się którykolwiek ze wskaźników wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych, publikowanych przez Główny Urząd Statystyczny – zmiana musi wynosić co najmniej 0,10 punktu procentowanego; jeśli zmieni się więcej niż jeden wskaźnik, za podstawę do zmiany uznajemy wskaźnik o najwyższej wartości zmiany;
   2) zmieni się wysokość przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny – zmiana musi wynosić co najmniej 1% w stosunku do poprzednio obowiązującego w analogicznym okresie;
   3) zmienią się ceny energii, ceny połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, koszty obsługi rozliczeń transakcji, rozliczeń międzybankowych i innych kosztów ponoszonych przez nas na rzecz instytucji zewnętrznych, których dotyczą opłaty i prowizje – zmiana musi wynosić co najmniej 1% w stosunku do poprzednio obowiązującej ceny w analogicznym okresie (rocznym, kwartalnym lub miesięcznym);
   4) prawodawca zmieni, uchyli lub wprowadzi nowe powszechnie obowiązujące przepisy prawa – pod warunkiem, że zmiana taryfy jest konieczna wobec tych zmian lub dostosowania się do nich;
   5) zmieni się lub pojawi nowa interpretacja powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów lub uchwał, decyzji, rekomendacji, stanowisk lub innych aktów wydawanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, Narodowy Bank Polski, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Bankowy Fundusz Gwarancyjny lub organy władzy publicznej – pod warunkiem, że zmiana taryfy jest konieczna wobec tych zmian lub dostosowania się do nich;
   6) wprowadzimy nowe produkty lub usługi – wtedy w taryfie dodamy nowe opłaty lub prowizje dla tych produktów lub usług, albo kiedy wycofamy produkty lub usługi – wtedy zmiana taryfy będzie dotyczyła produktów lub usług wycofanych;
   7) rozszerzymy lub zmienimy funkcję produktów lub usług.
4. Możemy podwyższyć lub obniżyć stawki prowizji lub opłat, zgodnie z kierunkiem zmian wskaźników lub kosztów wymienionych w ust. 1 pkt 1–5. Możemy zmienić

stawkę lub prowizję o maksymalnie dwukrotność dotychczas obowiązującej stawki lub prowizji. Ten warunek nie dotyczy opłat i prowizji, których wartość wynosiła 0 złotych lub 0%.

5. Niezależnie od okoliczności wskazanych w ust. 3 w każdym czasie mamy prawo wprowadzić w taryfie takie zmiany:
   1) obniżyć opłaty i prowizje, zmienić warunki ich pobierania na korzystniejsze dla Ciebie lub zaprzestać ich pobierania,
   2) poprawić omyłki pisarskie i rachunkowe lub wprowadzić konieczne zmiany porządkowe, które nie wpływają na wysokość opłat i prowizji,
   3) zmienić nazwę produktu lub usługi, w tym nazwę marketingową, która nie wpływa na wysokość opłat i prowizji.

Dla przypadków wskazanych w pkt 1–3 nie stosujemy trybu zmiany taryfy, jak dla zmiany regulaminu, określonego w § 43 ust. 3–6.

6. Taryfę możemy zmieniać nie częściej niż co kwartał kalendarzowy.
7. Gdy zmienimy taryfę, zawiadomimy Cię o tym na zasadach i trybie analogicznym jak dla zmiany regulaminu. Zasady te opisujemy w § 43 ust. 3–6.

Rozdział 10. Zmiany regulaminu

§ 43

1. Możemy zmienić regulamin z ważnych przyczyn.
2. Za ważne przyczyny uznajemy sytuacje, gdy:
   1) zmienią się powszechnie obowiązujące przepisy prawa regulujące działalność sektora bankowego lub świadczenie przez banki usług, w tym obowiązujące nas zasady wykonywania czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową w zakresie dotyczącym kart przedpłaconych,
   2) pojawi się nowa interpretacja przepisów regulujących działalność sektora bankowego lub świadczenie przez banki usług, zwłaszcza dotycząca kart przedpłaconych; interpretacja ta może wynikać z orzeczeń sądów, w tym sądów Wspólnoty Europejskiej, decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych w tym zakresie organów lub urzędów kontrolnych, w tym organów i urzędów Unii Europejskiej,
   3) organizacja płatnicza zmieni obowiązujące nas zasady wydawania kart płatniczych i wykonywania operacji nimi,
   4) zmieni się zakres lub forma realizacja czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową w zakresie dotyczącym usług, o których mowa w tym regulaminie.
3. Jeśli zmienimy regulamin oraz wprowadzimy inne zmiany określone w regulaminie, zawiadomimy o tym:
   1) Ciebie - co najmniej 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie;
   2) Użytkownika karty - co najmniej 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie, pod warunkiem, że skończył 13 lat życia i nie jest osobą ubezwłasnowolni oną całkowicie.

Informacje prześlemy pocztą, przekazując treść wprowadzonych zmian lub tekst jednolity, w którym zaznaczymy zmiany. Możemy też doręczyć Ci zmiany razem z wyciągiem z rachunku karty.

4. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian nie wypowiesz umowy lub nie zgłosisz sprzeciwu, uznajemy, że przyjmujesz te zmiany. Obowiązują one wtedy od dnia wskazanego w zawiadomieniu o zmianach.
5. Gdy zawiadamiamy Cię o zmianach z ust. 3, to jeśli ukończyłeś 13 lat i nie jesteś ubezwłasnowolniony całkowicie, informujemy Cię jednocześnie, że przed datą wejścia ich w życie możesz:
   1) wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym i nie poniesiesz w związku z tym opłat,
   2) złożyć sprzeciw, o którym mowa w ust. 4; jeśli złożysz ten sprzeciw, ale nie wypowiesz umowy, umowa wygaśnie dzień przed wejściem w życie zmian, a Ty nie poniesiesz w związku z tym opłat.
6. Jeśli ukończyłeś 13 lat i nie jesteś ubezwłasnowolniony całkowicie, to oświadczenie o sprzeciwie, możesz wysłać elektronicznie, jeżeli w danym kanale udostępniamy taką funkcjonalność. Oświadczenie będzie ważne pod warunkiem, że będziemy mogli Cię prawidłowo zidentyfikować.

§ 44

1. W czasie obowiązywania umowy możesz zażądać od nas, żebyśmy udostępnili Ci regulamin i kopię umowy. Zrobimy to w ustalony w umowie sposób.
2. W czasie obowiązywania umowy na Twój wniosek udostępnimy Ci dodatkowe informacje dotyczące rachunku karty i wykonanych transakcji. Zrobimy to w każdym czasie i w uzgodniony sposób. Możemy pobrać za to opłatę zgodną z taryfą.

Rozdział 11. Osoby nieposiadające pełnej zdolności do czynności prawnych

§ 45

1. Do posiadaczy rachunków oraz do użytkowników kart nieposiadających pełnej zdolności do czynności prawnych odpowiednie zastosowanie znajdują postanowienia regulaminu z zastrzeżeniem niniejszego paragrafu.
2. Użytkownik karty, który jest małoletni i nie ukończył 13 roku życia może samodzielnie płacić kartą przedpłaconą do wysokości ustalonych limitów. W pozostałym zakresie pieniędzmi zgromadzonymi na rachunku karty może w ten sposób dysponować:
   1) w granicach czynności zwykłego zarządu – jego przedstawiciel ustawowy;
   2) ponad granice czynności zwykłego zarządu – jego przedstawiciel ustawowy za zgodą sądu opiekuńczego.
3. Użytkownik karty, który jest małoletni i ukończył 13 roku życia, może sam płacić kartą przedpłaconą w granicach czynności zwykłego zarządu, pod warunkiem, że jego przedstawiciel ustawowy nie złoży sprzeciwu. Dysponować środkami zgromadzonymi na rachunku może też:

1) w granicach czynności zwykłego zarządu - przedstawiciel ustawowy użytkownika karty
2) ponad granice czynności zwykłego zarządu – przedstawiciel ustawowy użytkownika karty za zgodą sądu opiekuńczego.

4. Jeśli nie ukończyłeś 13 roku życia, pieniędzmi na Twoim rachunku może dysponować:
   1) Twój przedstawiciel ustawowy w granicach czynności zwykłego zarządu, z tym, że nie może on dysponować pieniędzmi na swoje cele osobiste,
   2) ponad granice czynności zwykłego zarządu – Twój przedstawiciel ustawowy za zgodą sądu opiekuńczego,
   3) Ty – na wniosek przedstawiciela ustawowego, w zakresie ograniczonym do drobnych bieżących spraw z życia codziennego.
5. Jeśli ukończyłeś 13 roku życia, pieniędzmi na Twoim rachunku możesz dysponować Ty sam, pod warunkiem, że Twój przedstawiciel ustawowy nie złoży sprzeciwu. Dysponować środkami zgromadzonymi na rachunku może też:
   1) w granicach czynności zwykłego zarządu - Twój przedstawiciel ustawowy,
   2) ponad granice czynności zwykłego zarządu – Twój przedstawiciel ustawowy za zgodą sądu opiekuńczego.
6. Czynności w granicach zwykłego zarządu to:
   1) otwarcie rachunku;
   2) wpłaty na rachunek;
   3) wypłaty z rachunku, ale tylko do określonej miesięcznie wysokości – wynosi ona maksymalnie tyle, ile dwukrotne minimalne wynagrodzenie za pracę obowiązujące w danym roku; wysokość minimalnego wynagrodzenia określa rozporządzenie Rady Ministrów wydane na podstawie Ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę;
   4) likwidacja rachunku, z zastrzeżeniem § 1 ust. 2.
7. Miesięczny limit wypłat ustalony w granicach zwykłego zarządu, o którym piszemy w ust. 6 pkt 3, nie obowiązuje, gdy:
   1) pieniądze pochodzą z zarobków małoletniego powyżej 13 roku życia , pod warunkiem że sąd opiekuńczy nie zakazał tej osobie samodzielnie dysponować własnymi zarobkami;
   2) małoletni przenosi pieniądze na swój inny rachunek.
8. Powyższe zasady stosujemy do rachunków prowadzonych na rzecz osób ubezwłasnowolnionych, przy czym:
   1) dla osób ubezwłasnowolnionych całkowicie stosujemy takie same zasady jak dla małoletniego, który nie ukończył 13 lat,
   2) dla osób ubezwłasnowolnionych częściowo stosujemy takie same zasady jak dla małoletniego, który ukończył 13 lat; wyjątek stanowią osoby, wobec których sądu ustanowił kuratelę o innych zasadach.
9. Jeśli użytkownikiem karty jest osoba poniżej 13 roku życia lub osoba ubezwłasnowolniona całkowicie, wszystkie obowiązki wynikające z używania karty wykonuje opiekun prawny.

Rozdział 12. Postanowienia końcowe

§46

1. W przypadku Twojej śmierci pieniądze zgromadzone na rachunku karty przysługują Twoim spadkobiercom. Wyjątki mogą wynikać z powszechnie obowiązujących przepisów.
2. Pieniądze z rachunku karty wypłacimy, gdy spadkobierca pokaże nam jeden z tych dokumentów:
   1) prawomocne postanowienie o stwierdzeniu nabycia spadku po posiadaczu rachunku,
   2) zarejestrowany akt poświadczenia dziedziczenia,
   3) jeżeli dokonano działu spadku – prawomocne postanowienie o dziale spadku lub umowę w wymaganej prawem formie, która określa zasady działu spadku pomiędzy spadkobiercami.
3. Jeśli do wypłaty pieniędzy z rachunku karty uprawnionych jest co najmniej dwóch spadkobierców, wypłacimy pieniądze każdej z tych osób. Zrobimy to w kwocie lub proporcji, która przypada danemu spadkobiercy, określonej postanowieniem o dziale spadku albo umową działu spadku pomiędzy spadkobiercami.

§ 47

1. Jeśli zastrzegamy kartę wydaną dla użytkownika karty, powiadomimy o tym użytkownika karty/posiadacza rachunku.
2. Gdy rozwiązujemy umowę lub umowa wygaśnie, zastrzegamy wszystkie karty wydane na podstawie tej umowy. Zrobimy to najpóźniej następnego dnia po tym, jak otrzymamy informację o zdarzeniu, które powoduje wygaśnięcie umowy.

§ 48

Jeśli użytkownik karty straci dokument tożsamości, musi nas o tym niezwłocznie powiadomić.

§ 49

1. Całą korespondencję, w tym oświadczenia woli, wnioski i żądania, można do nas kierować:
   1) osobiście w naszej 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. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

3. Umowę zawieramy w języku polskim, w formie pisemnej. Podczas obowiązywania umowy porozumiewamy się w języku polskim.
4. Umowa podlega prawu polskiemu.
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 o kartę stosujemy powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
7. W sprawach, których nie reguluje ten regulamin, stosujemy powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 50

Nasz bank jest objęty obowiązkowym systemem gwarantowania środków pieniężnych zgromadzonych na rachunkach bankowych. Wynika to z Ustawy z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji

Przed zawarciem umowy doręczamy Ci informacje o uczestnictwie w obowiązkowym systemie gwarantowania depozytów i zasadach jego funkcjonowania. Określają one zakres podmiotowy i przedmiotowy ochrony przysługującej Ci z tego systemu, maksymalną wysokość gwarancji oraz rodzaje osób i podmiotów. Po zawarciu umowy ten arkusz informacyjny będziemy Ci dostarczać co najmniej raz w roku w sposób określony w § 43 ust. 3.