

REGULAMIN WYDAWANIA I UŻYWANIA KARTY KREDYTOWEJ PKO BP SA



Bank Polski

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne	2
Rozdział 2. Wydanie karty	3
Rozdział 3. Zasady bezpieczeństwa	4
Rozdział 4. Używanie karty i wykorzystanie limitu kredytowego	4
Rozdział 5. Udostępnienie usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej	6
Rozdział 6. Odpowiedzialność stron	6
Rozdział 7. Zasady rozliczania operacji	6
Rozdział 8. Zasady spłaty ratalnej	7
Rozdział 9. Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji	7
Rozdział 10. Opłaty, prowizje i oprocentowanie	8
Rozdział 11. Zmiany postanowień Regulaminu oraz Taryfy	9
Rozdział 12. Wypowiedzenie oraz rozwiązanie umowy	9
Rozdział 13. Postanowienia końcowe	10

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin wydawania i używania karty kredytowej PKO BP SA, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady wydawania i używania kart kredytowych w Powszechnej Kasie Oszczędności Banku Polskiego Spółki Akcyjnej.
2. Regulamin wraz z umową, Taryfą oraz regulaminem, o którym mowa w ust. 3 stanowi umowę ramową, w rozumieniu przepisów ustawy o usługach płatniczych, zwanej dalej ustawą.
3. Zasady świadczenia usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej, a także zasady składania wszelkich oświadczeń woli lub wiedzy przez Posiadacza karty lub Użytkownika karty w placówkach PKO Banku Polskiego SA określają „Szczegółowe warunki świadczenia usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz składania oświadczeń w PKO Banku Polskim SA”.
4. Językiem umowy ramowej oraz językiem porozumiewania się pomiędzy jej stronami w trakcie trwania stosunku umownego jest język polski.

§ 2.

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) PKO Bank Polski SA – Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółkę Akcyjną,
- 2) cykl rozliczeniowy – powtarzalny miesięczny okres, w którym rozliczane są transakcje płatnicze na rachunku karty. Cykl rozliczeniowy rozpoczyna się w dniu podanym w materiałach doręczonych wraz z kartą, a kończy w następnym miesiącu z upływem dnia, który datą odpowiada dniowi poprzedzającemu pierwszy dzień tego cyklu, z uwzględnieniem następujących wyjątków:
 - a) jeżeli w danym miesiącu dzień taki nie występuje – cykl upływa w ostatnim dniu tego miesiąca,
 - b) jeżeli ostatni dzień cyklu wypada w dniu ustawowo wolnym od pracy – koniec cyklu ulega przesunięciu na pierwszy dzień roboczy następujący po tym dniu,
 - c) cykl rozpoczynający się pierwszego dnia miesiąca kończy się ostatniego dnia tego miesiąca.Kolejne cykle rozliczeniowe następują po sobie, rozpoczynają się i kończą zgodnie z zasadami opisanymi powyżej,
- 3) dzienny limit transakcji internetowych (dzienny limit operacji internetowych) – kwotę, do wysokości której można dokonywać płatności za towary i usługi w Internecie oraz dokonywać przelewów, przelewów wewnętrznych, a także płatności za towary lub usługi za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej kiedy operacja inicjowana jest za pośrednictwem stron internetowych i aplikacji sprzedawców, w ciągu doby; Posiadacz karty lub Użytkownik karty posiadający aktywny dostęp do usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej może zmieniać wysokość tego limitu z uwzględnieniem maksymalnego dziennego limitu operacji internetowych; o wysokości maksymalnego dziennego limitu operacji internetowych PKO Bank Polski SA informuje w materiałach informacyjnych doręczonych wraz z kartą oraz w Komunikacie,
- 4) dzienny limit wypłaty gotówki – kwotę, która może być określona przez Posiadacza karty lub Użytkownika karty, do wysokości której można dokonywać operacji gotówkowych przy użyciu karty, w ciągu doby,
- 5) dzień roboczy – dzień od poniedziałku do soboty, który nie jest dniem ustawowo wolnym od pracy, a dla polecenia przelewu dzień od poniedziałku do piątku, który nie jest dniem ustawowo wolnym od pracy,
- 6) dzień rozliczeniowy – ostatni dzień cyklu rozliczeniowego, w którym sporządzane jest zestawienie operacji, gdy jest to dzień ustawowo wolny od pracy, pierwszy dzień roboczy następujący po tym dniu,
- 7) dzień zaewidencjonowania operacji – dzień, w którym kwoty operacji zostaną zarejestrowane na rachunku,
- 8) dzień zaewidencjonowania spłaty – dzień, w którym kwoty spłaty całości lub części zadłużenia zostaną zarejestrowane na rachunku,
- 9) karta – kartę kredytową wydaną przez PKO Bank Polski SA Posiadaczowi karty albo Użytkownikowi karty, przy użyciu której można dokonywać operacji,
- 10) kod CVV2/CVC2 – trzycyfrowy kod umieszczony na rewersie karty służący do potwierdzania operacji wykonywanych bez fizycznego użycia karty,
- 11) Komunikat – Komunikat dla Posiadaczy kart, podawany do wiadomości w oddziałach lub agencjach PKO Banku Polskiego SA lub na stronie internetowej www.pkobp.pl,
- 12) limit karty – kwotę określoną przez Posiadacza karty, w wysokości nie przekraczającej limitu kredytowego, do której Posiadacz karty lub Użytkownik karty może zadłużyć się,
- 13) limit kredytowy – ustalony przez PKO Bank Polski SA indywidualnie dla Posiadacza karty dopuszczalną kwotę, do wysokości której może on zadłużyć się z tytułu operacji dokonywanych przy użyciu kart, z uwzględnieniem opłat, prowizji i odsetek obciążających rachunek,
- 14) minimalna kwota do zapłaty – odrębną dla każdego rachunku kwotę wykazaną w zestawieniu operacji, którą Posiadacz karty zobowiązany jest wpłacić na ten rachunek w terminie umożliwiającym jej zaewidencjonowanie na rachunku w terminie spłaty,
- 15) odbiorca – odbiorcę środków pieniężnych, stanowiących przedmiot operacji,
- 16) PIN – poufny kod identyfikacyjny przypisany do danej karty wydanej Posiadaczowi karty lub Użytkownikowi karty,
- 17) polecenie przelewu (przelew) – usługa, o której mowa w art. 3 ust. 4 ustawy, z wyłączeniem polecenia przelewu wewnętrznego, polecenia przelewu SEPA i polecenia przelewu w walucie obcej. Przelew oznacza operację bezgotówkową dokonywaną przez Posiadacza karty albo Użytkownika karty z rachunku za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, na rachunek prowadzony w innym banku,
- 18) polecenie przelewu wewnętrznego (przelew wewnętrzny) – usługa inicjowana przez płatnika polegająca na umożliwieniu przekazania środków pieniężnych między rachunkami płatniczymi prowadzonymi przez tego samego dostawcę. Przelew wewnętrzny oznacza operację bezgotówkową dokonywaną przez Posiadacza karty albo Użytkownika karty z rachunku za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, na rachunek prowadzony w PKO Banku Polskim SA, inny niż rachunek karty kredytowej prowadzony przez PKO Bank Polski SA,
- 19) Posiadacz karty – osobę fizyczną posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, mającą miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, dokonującą w swoim imieniu i na swoją rzecz operacji określonych w Regulaminie, z którą PKO Bank Polski SA zawarł umowę i której wydał kartę,
- 20) Posiadacz ROR – posiadacza rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego prowadzonego w PKO Banku Polskim SA będącego jednocześnie Posiadaczem karty lub Użytkownikiem karty,
- 21) rachunek płatniczy (rachunek) – rachunek prowadzony przez PKO Bank Polski SA, w ramach którego rozliczane są operacje dokonane przy użyciu karty przez Posiadacza karty albo Użytkownika karty oraz należne PKO Bankowi Polskiemu SA opłaty, prowizje i odsetki, a także spłaty zadłużenia; dla każdej wydanej karty prowadzony jest odrębny rachunek,
- 22) ROR – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy prowadzony w PKO Banku Polskim SA,
- 23) Taryfa – Taryfę prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych,
- 24) terminal – urządzenie, służące do autoryzowania operacji, w tym operacji zbliżeniowych oraz drukowania ich potwierdzeń, o ile terminal posiada taką funkcjonalność,
- 25) termin spłaty – dzień roboczy, wskazany na zestawieniu operacji, do którego co najmniej minimalna kwota do zapłaty z tytułu zadłużenia musi zostać zaewidencjonowana na rachunku,
- 26) transakcja bezgotówkowa (operacja bezgotówkowa) – wydanie polecenia przelewu, przelewu wewnętrznego, dokonanie płatności za towary lub usługi za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej kiedy operacja inicjowana jest za pośrednictwem stron internetowych i aplikacji sprzedawców, zlecenie jednorazowego polecenia przekazania środków przed aktywacją karty, dokonanie płatności za towary lub usługi w punktach usługowo-handlowych przy użyciu karty, w tym również realizowanie płatności bez fizycznego użycia karty,
- 27) transakcja (operacja) – transakcję płatniczą w formie bezgotówkowej (operacja bezgotówkowa) lub gotówkowej (operacja gotówkowa) lub inne usługi dostępne przy użyciu karty; zakres usług dostępnych przy użyciu karty określa Komunikat,

- 28) trwały nośnik - nośnik umożliwiający Posiadaczowi karty lub Użytkownikowi karty przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci,
- 29) umowa - umowę o wydanie i używanie karty łączącą Posiadacza karty z PKO Bankiem Polskim SA, regulującą zasady przyznawania limitu kredytowego oraz wydania i używania karty,
- 30) usługa bankowości elektronicznej - usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiającą sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku; wykaz i opis usług dostępnych za pośrednictwem poszczególnych kanałów i aplikacji w ramach usługi bankowości elektronicznej publikowany jest w Komunikacie oraz na stronie internetowej PKO Banku Polskiego SA (www.pkobp.pl),
- 31) usługa bankowości telefonicznej - usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwiającą w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku; wykaz i opis usług dostępnych za pośrednictwem usługi bankowości telefonicznej publikowany jest w Komunikacie oraz na stronie internetowej PKO Banku Polskiego SA (www.pkobp.pl),
- 32) Użytkownik karty - osobę fizyczną, której wydano kartę, upoważnioną przez Posiadacza karty do dokonywania w jego imieniu i na jego rzecz operacji przy użyciu karty,
- 33) wniosek - wniosek o wydanie karty,
- 34) wypłata gotówki (operacja gotówkowa) - usługa polegająca na wypłacie gotówki z rachunku płatniczego konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w placówce dostawcy; pobranie gotówki z użyciem karty,
- 35) zadłużenie - sumę zobowiązań Posiadacza karty wobec PKO Banku Polskiego SA, wynikającą z dokonanych operacji oraz opłat, prowizji i odsetek należnych PKO Bankowi Polskiemu SA,
- 36) zbliżeniowa transakcja płatnicza (operacja zbliżeniowa) - operację dokonaną przy użyciu karty w terminalu z czytnikiem zbliżeniowym realizowaną poprzez zbliżenie karty albo urządzenia z nośnikiem zbliżeniowym do czytnika terminala; maksymalna kwota operacji zbliżeniowej, dla której nie ma konieczności potwierdzania PIN-em lub podpisem określona jest w Komunikacie,
- 37) zestawienie opłat - zestawienie opłat za usługi powiązane z rachunkiem płatniczym w rozumieniu art. 32b ustawy,
- 38) zestawienie transakcji płatniczych (zestawienie operacji) - zestawienie sporządzone w dniu rozliczeniowym, określające w szczególności łączną wysokość zadłużenia Posiadacza karty, wynikającego z zaewidencjonowanych w danym okresie rozliczeniowym operacji, spłat zadłużenia oraz należnych PKO Bankowi Polskiemu SA opłat, prowizji i odsetek, a także określające wysokość i termin spłaty minimalnej kwoty do zapłaty; dla każdej wydanej karty PKO Bank Polski SA sporządza odrębne zestawienie operacji,
- 39) zlecenie płatnicze - polecenie dokonania operacji,
- 40) 3D-Secure - sposób potwierdzania operacji stanowiący dodatkowe zabezpieczenie operacji dokonywanych kartą w Internecie.

Rozdział 2. Wydanie karty

§ 3.

1. Karta jest własnością PKO Banku Polskiego SA.
2. Karta wydawana jest po zawarciu umowy między Posiadaczem karty a PKO Bankiem Polskim SA.
3. Posiadacz karty może odstąpić od umowy bez podania przyczyny, składając oświadczenie o odstąpieniu od umowy w terminie 14 dni od dnia:
 - 1) otrzymania pierwszej karty, o ile nie dokonał żadnej operacji przy użyciu tej karty,
 - 2) zawarcia umowy.
4. W przypadku odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 3 pkt 2, Posiadacz karty zwróci PKO Bankowi Polskiemu SA wykorzystany limit kredytowy wraz z odsetkami naliczonymi za okres od dnia dokonania operacji przy użyciu karty do dnia spłaty należnych kwot, nie później niż w terminie 30 dni od dnia odstąpienia od umowy.
5. W przypadku określonym w ust. 3, PKO Bank Polski SA zobowiązuje się do zwrotu opłaty za wydanie karty, o ile opłata taka została pobrana.
6. W przypadku odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 3 pkt 1, opłata, o której mowa w ust. 5, zostanie pomniejszona o koszty wyprodukowania i wysłania karty.

§ 4.

Posiadacz karty, z wyłączeniem Posiadacza studenckiej karty kredytowej, może ubiegać się o wydanie kolejnej karty, w ramach przyznanego limitu kredytowego:

- 1) dla siebie, pod warunkiem, że wniosek dotyczy wydania karty innego rodzaju karty albo z innym znakiem akceptacji,
- 2) dla osób przez siebie wskazanych (Użytkowników kart), pod warunkiem ukończenia przez te osoby 13 roku życia.

§ 5.

1. Karta kredytowa studencka może zostać wydana osobie, która jest studentem albo absolwentem szkoły wyższej lub uczniem albo absolwentem szkoły pomaturalnej lub policealnej i nie ukończyła 30 roku życia.
2. Karta kredytowa studencka nie zostanie wznowiona albo wydana po unieważnieniu poprzedniej karty, jeśli Posiadacz karty albo Użytkownik karty nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 1.

§ 6.

1. W przypadku wydania karty kredytowej z przejętym zadłużeniem z innego banku:
 - 1) Posiadacz karty zobowiązany jest do rozwiązania umowy dotychczas posiadanej karty kredytowej w innym banku w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy w PKO Banku Polskim SA,
 - 2) PKO Bank Polski SA uznaje wskazany przez Posiadacza karty rachunek karty kredytowej w innym banku kwotą odpowiadającą sumie jego zobowiązań wobec innego banku, wynikającego z dokonanych operacji przy użyciu karty tego banku oraz opłat, prowizji i należnych z tego tytułu odsetek, do kwoty limitu kredytowego przyznanego w PKO Banku Polskim SA oraz obciąża rachunek karty kredytowej w PKO Banku Polskim SA kwotą tej operacji.
2. Jeżeli limit kredytowy nie pokrywa całości zadłużenia w innym banku, Posiadacz karty dokonuje spłaty pozostałej części tego zadłużenia z własnych środków.

§ 7.

Kartę, niezwłocznie po jej otrzymaniu, podpisuje osoba, dla której ta karta została wydana.

§ 8.

1. Termin ważności karty określają miesiąc i rok umieszczone na jej awersie. Karta jest ważna do ostatniego dnia tego miesiąca włącznie.
2. Karty zostaną wznowione z nowym terminem ważności, z zastrzeżeniem § 22 ust. 5.
3. PIN do wznowionej karty nie ulega zmianie.

§ 9.

1. Nieaktywna karta zostanie doręczona w terminie 14 dni roboczych następujących po dniu zawarcia umowy.

2. Brak aktywacji karty nie zwalnia Posiadacza karty z obowiązku spłaty należności określonych w Taryfie.

Rozdział 3. Zasady bezpieczeństwa

§ 10.

Posiadacz karty lub Użytkownik karty zobowiązany jest do:

- 1) przechowywania karty i ochrony PIN z zachowaniem należytej staranności i zasad bezpieczeństwa,
- 2) nieprzechowywania karty razem z PIN,
- 3) niezwłocznego zgłoszenia PKO Bankowi Polskiemu SA utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia lub dostępu albo zniszczenia karty, zgodnie z § 11,
- 4) nieudostępniania karty lub PIN osobom nieuprawnionym,
- 5) nieudostępniania danych dotyczących karty w celach innych niż dokonanie operacji, zgłoszenie reklamacji lub zgłoszenia unieważnienia karty,
- 6) korzystania z karty zgodnie z postanowieniami umowy i Regulaminu.

§ 11.

1. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia lub dostępu albo zniszczenia karty należy niezwłocznie zgłosić ten fakt:
 - 1) telefonicznie pod numerami telefonów, dostępnymi 24 godziny na dobę, wskazanymi w materiałach informacyjnych przesyłanych wraz z kartą,
 - 2) osobiście w dowolnym oddziale PKO Banku Polskiego SA,
 - 3) za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej,
 - 4) w inny uzgodniony sposób.
2. Potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia faktu utraty lub zniszczenia karty jest podanie przez PKO Bank Polski SA daty oraz godziny przyjęcia zgłoszenia.
3. W przypadku podejrzenia kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia lub dostępu do karty PKO Bank Polski SA zaleca Posiadaczowi karty złożenie zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa do organów ścigania.

§ 12.

PKO Bank Polski SA może zwrócić się do Posiadacza karty o pisemne potwierdzenie faktu utraty karty.

§ 13.

Jeżeli karta zgłoszona jako utracona zostanie odnaleziona, nie może być używana i powinna zostać zwrócona do PKO Banku Polskiego SA.

Rozdział 4. Używanie karty i wykorzystanie limitu kredytowego

§ 14.

Kartą może się posługiwać wyłącznie osoba, dla której karta została wydana.

§ 15.

1. Karta służy do dokonywania operacji.
- 1a. Kartą można również dokonywać operacji w aplikacji mobilnej z wykorzystaniem urządzenia mobilnego na zasadach określonych w „Szczegółowych warunkach obsługi produktów bankowych w aplikacji mobilnej IKO w PKO Banku Polskim SA” (funkcjonalność opcjonalna).
2. Punkt akceptujący kartę może pobrać od Posiadacza karty dodatkową opłatę z tytułu operacji dokonanej przy użyciu karty (tzw. surcharge) pod warunkiem poinformowania Posiadacza karty lub Użytkownika karty o tej opłacie przed rozpoczęciem dokonywania operacji. Opłata ta nie jest przychodem PKO Banku Polskiego SA i jest niezależna od opłat i prowizji pobieranych przez PKO Bank Polski SA zgodnie z Taryfą.

§ 16.

1. Limit kredytowy zostanie postawiony do dyspozycji Posiadacza karty najpóźniej z dniem otrzymania przez niego karty.
2. Limit kredytowy może zostać wykorzystany wyłącznie na cele konsumpcyjne.
3. Limit kredytowy, pomniejszony o kwoty dokonanych operacji, blokad pod wykonane operacje odsetek, opłat i prowizji należnych PKO Bankowi Polskiemu SA z tytułu używania kart oraz powiększony o dokonane wpłaty a także zwroty z punktów handlowo-usługowych i zwroty zrealizowane przez PKO Bank Polski SA, stanowi dostępny limit kredytowy.
4. Blokad, o których mowa w ust. 3, podlegają anulowaniu w momencie obciążenia rachunku kwotą rozliczonej operacji lub po upływie 7 dni od dnia dokonania operacji, jeżeli PKO Bank Polski SA nie otrzyma potwierdzenia rozliczenia operacji. W przypadku nieotrzymania potwierdzenia rozliczenia operacji w terminie 7 dni, PKO Bank Polski SA może obciążyć rachunek kwotą operacji wraz z należnymi opłatami i prowizjami w terminie późniejszym, po otrzymaniu potwierdzenia rozliczenia operacji.
5. Posiadacz karty może dokonywać operacji przy użyciu karty do wysokości przyznanego mu limitu kredytowego.
6. Operacje, w tym zbliżeniowe, realizowane bez połączenia w czasie rzeczywistym urządzenia akceptującego operację z systemem informatycznym Banku są dokonywane bez uwzględnienia limitu kredytowego, tym samym mogą spowodować przekroczenie przyznanego limitu kredytowego.
7. Za niedopuszczalne przekroczenie przyznanego limitu kredytowego uznaje się przekroczenie spowodowane:
 - 1) dokonaniem operacji przewyższających przyznany limit kredytowy lub
 - 2) pobraniem prowizji, opłat lub odsetek przewyższających przyznany limit kredytowy.
8. Jeżeli została wydana kolejna karta, Posiadacz karty albo Użytkownik karty może realizować operacje przy jej użyciu do wysokości limitu dla tej karty, określonego przez Posiadacza karty, który nie może przekroczyć limitu kredytowego. Jeżeli Posiadacz karty nie określił limitu karty, wówczas Posiadacz karty albo Użytkownik karty korzysta z tej karty do wysokości limitu kredytowego.
9. Posiadacz karty może określić dzienny limit wypłaty gotówki oraz dzienny limit operacji internetowych dla karty, które nie mogą przekroczyć limitu dla tej karty, a w przypadku gdy nie został on określony – limitu kredytowego, o którym mowa w ust. 5.
10. Użytkownik karty może określić dzienny limit wypłaty gotówki oraz dzienny limit operacji internetowych dla karty, które nie mogą przekroczyć limitu dla tej karty, o którym mowa w ust. 8.

§ 17.

1. W celu prawidłowego wykonania operacji konieczne jest użycie karty lub jej danych przez Posiadacza karty albo Użytkownika karty w sposób określony w Regulaminie oraz (autoryzowanie) zlecenie wykonania operacji.
2. Posiadacz karty albo Użytkownik karty potwierdza (autoryzuje) zlecenie wykonania operacji w co najmniej jeden z podanych niżej sposobów tj. poprzez:
 - 1) wprowadzenie PIN – w bankomatach oraz terminalach elektronicznych,
 - 2) złożenie podpisu na dowodzie wykonania operacji w terminalu,
 - 3) podanie wymaganych danych np: numeru karty, daty jej ważności lub kodu CVC2/CVV2 w przypadku operacji wykonywanych na odległość tj. bez fizycznego przedstawienia karty,
 - 4) za pomocą 3 D-Secure, w przypadku operacji wykonywanych na odległość tj. bez fizycznego przedstawienia karty,
 - 5) zbliżenie karty albo urządzenia z nośnikiem zbliżeniowym do terminala elektronicznego z czytnikiem zbliżeniowym w celu realizacji operacji,

- 6) fizyczne użycie karty w terminalu samoobsługowym bez konieczności potwierdzania operacji PIN lub podpisem.
3. W przypadku przelewu, przelewu wewnętrznego lub zapłaty za towary lub usługi za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej kiedy operacja inicjowana jest za pośrednictwem stron internetowych i aplikacji sprzedawców, operacja jest autoryzowana w sposób właściwy dla operacji zleczanych w ramach usługi bankowości elektronicznej lub w ramach usługi bankowości telefonicznej.
4. Operacje bezgotówkowe, z wyłączeniem przelewu, przelewu wewnętrznego i zlecenia jednorazowego polecenia przekazania środków przed aktywacją karty, są inicjowane przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem po udzieleniu zgody przez Posiadacza karty albo Użytkownika karty na wykonanie operacji lub po przekazaniu zlecenia płatniczego odbiorcy.
5. Operacje gotówkowe są inicjowane przez Posiadacza karty albo Użytkownika karty.
6. Odwołanie zlecenia płatniczego inicjowanego przez Posiadacza karty albo Użytkownika karty jest możliwe wyłącznie do chwili jego otrzymania przez PKO Bank Polski SA.
7. Jeżeli operacja jest inicjowana przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, Posiadacz karty albo Użytkownik karty nie może odwołać zlecenia płatniczego po przekazaniu zlecenia płatniczego odbiorcy lub po udzieleniu przez Posiadacza karty albo przez Użytkownika karty zgody odbiorcy na wykonanie operacji.
8. Posiadacz karty albo Użytkownik karty może w każdej chwili wycofać zgodę na dokonanie operacji, nie później jednak niż do momentu, w którym zlecenie płatnicze, zgodnie z ust. 6 i 7, stało się nieodwołalne.
9. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym zlecenie przekazane bezpośrednio przez Posiadacza karty albo Użytkownika karty lub przez odbiorcę lub za pośrednictwem odbiorcy zostało otrzymane przez PKO Bank Polski SA.

§ 18.

1. PKO Bank Polski SA może podwyższyć kwotę limitu kredytowego za zgodą Posiadacza karty. PKO Bank Polski SA zastrzega sobie prawo odmowy podniesienia limitu kredytowego.
2. PKO Bank Polski SA ma prawo do jednostronnego obniżenia wysokości limitu kredytowego w przypadku niedotrzymania przez Posiadacza karty warunków udzielenia kredytu albo utraty przez Posiadacza karty zdolności kredytowej, informując o tym fakcie niezwłocznie Posiadacza karty.

§ 19.

1. W okresie obowiązywania umowy, PKO Bank Polski SA zastrzega sobie prawo do monitorowania aktualnej:
 - 1) zdolności kredytowej Posiadacza karty w ujęciu ilościowym, rozumianej jako zdolność do terminowej spłaty zadłużenia z tytułu kredytu udzielonego poprzez wydanie karty kredytowej,
 - 2) zdolności kredytowej w ujęciu jakościowym tzw. wiarygodności kredytowej Posiadacza karty, rozumianej jako prawdopodobieństwo wywiązania się przez niego ze zobowiązań wynikających z umowy, niezależnie od uwarunkowań o charakterze ekonomicznym i finansowym, w szczególności w przypadku gdy nastąpiło opóźnienie w spłacie zobowiązania lub zmiana wartości i źródła jego spłaty.
2. Posiadacz karty ma obowiązek dostarczenia na żądanie PKO Banku Polskiego SA informacji i dokumentów niezbędnych do oceny zdolności kredytowej w okresie obowiązywania umowy w przypadku zaistnienia co najmniej jednej z poniższych przesłanek:
 - 1) wystąpienia, wynoszących powyżej 30 dni, opóźnień w spłacie przez Posiadacza karty zobowiązań wobec PKO Banku Polskiego SA, innych banków, lub innych instytucji finansowych,
 - 2) zmiany źródła dochodów Posiadacza karty wskazanego PKO Bankowi Polskiemu SA jako źródło spłaty zadłużenia wynikającego z umowy,
 - 3) zmniejszenia się wysokości dochodów Posiadacza karty lub systematycznych wpływów na rachunek ROR do poziomu uniemożliwiającego obsługę zobowiązań wynikających z umowy,
 - 4) zaciągnięcia kolejnych zobowiązań finansowych powodujących, iż suma miesięcznych obciążeń z tytułu zobowiązań finansowych przekroczyła 50% miesięcznego dochodu netto Posiadacza karty,
 - 5) jeżeli od ostatniej oceny zdolności kredytowej upłynęło co najmniej 12 miesięcy.

§ 20.

1. PKO Bank Polski SA informuje Posiadacza karty o zmianie limitu kredytowego, zmianie Taryfy, zmianie Regulaminu oraz zmianie oprocentowania limitu kredytowego w co najmniej jeden ze sposobów, o których mowa w ust. 2 na trwałym nośniku.
2. Informacje wymagane w związku z wykonywaniem umowy PKO Bank Polski SA dostarcza Posiadaczowi karty w poniższy sposób:
 - 1) za pośrednictwem serwisu internetowego w ramach usługi bankowości elektronicznej – jeżeli Posiadacz karty zawarł z PKO Bankiem Polskim SA umowę o korzystanie z serwisu internetowego w ramach usługi bankowości elektronicznej, lub
 - 2) pocztą elektroniczną, lub
 - 3) drogą korespondencyjną.
3. PKO Bank Polski SA przesyła informacje na ostatni posiadany przez PKO Bank Polski SA adres Posiadacza karty.

§ 21.

1. Posiadacz karty albo Użytkownik karty jest zobowiązany, przy dokonywaniu operacji bezgotówkowej, z wyjątkiem przelewu, przelewu wewnętrznego lub zapłaty za towary lub usługi za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej kiedy operacja inicjowana jest za pośrednictwem stron internetowych i aplikacji sprzedawców, do okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość na życzenie osoby realizującej operację.
2. Każda operacja bezgotówkowa, z wyłączeniem operacji w terminalu samoobsługowym, realizowana z fizycznym użyciem karty jest potwierdzana odpowiednim dowodem sprzedaży wystawionym przez punkt przyjmujący płatność kartą.
3. Dowód sprzedaży powinien być podpisany przez Posiadacza karty albo Użytkownika karty, o ile operacja nie została potwierdzona wprowadzeniem PIN albo nie została zrealizowana w formie operacji zbliżeniowej albo karta została użyta w terminalu samoobsługowym bez konieczności potwierdzania operacji PIN lub podpisem.
4. W celu kontroli rozliczeń Posiadacz karty jest zobowiązany do przechowywania dokumentów potwierdzających poniżej wymienione operacje do czasu otrzymania i sprawdzenia informacji podanych na zestawieniu operacji:
 - 1) potwierdzenie dokonania operacji,
 - 2) potwierdzenie odmowy zrealizowania operacji,
 - 3) potwierdzenie anulowania operacji,
 - 4) potwierdzenie operacji uznaniowej (zwrot towaru).

§ 22.

1. PKO Bank Polski SA ma prawo do zablokowania karty w przypadku:
 - 1) stwierdzenia przez PKO Bank Polski SA zwiększenia ryzyka utraty przez Posiadacza karty zdolności kredytowej,
 - 2) podejrzenia nieuprawnionego użycia karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej operacji przy użyciu karty,
 - 3) zaistnienia uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem karty.
2. Po ustaniu przyczyn do utrzymywania blokady, PKO Bank Polski SA odblokuje kartę lub bezpłatnie wyda nową.
3. PKO Bank Polski SA informuje Posiadacza karty o zablokowaniu karty przed jej zablokowaniem, a jeżeli nie jest to możliwe niezwłocznie po wykonaniu tej czynności. Informacja przekazywana jest telefonicznie albo w sposób określony w § 20, chyba że przekazanie informacji o zablokowaniu karty byłoby niezasadne ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.
4. W przypadku podejrzenia nieuprawnionego użycia karty lub zaistnienia przyczyn związanych z bezpieczeństwem PKO Bank Polski SA może kontaktować się z Posiadaczem karty.
5. W przypadku obniżenia się zdolności kredytowej Posiadacza karty PKO Bank Polski SA ma prawo do niewydania karty po utracie ważności lub po unieważnieniu.

6. Niedokonanie wpłaty minimalnych kwot do zapłaty, w dwóch kolejnych cyklach rozliczeniowych może spowodować unieważnienie kart wydanych w ramach umowy oraz wypowiedzenie przez PKO Bank Polski SA umowy.
7. PKO Bank Polski SA unieważnia karty także na wniosek Posiadacza karty.

§ 23.

Po dokonaniu unieważnienia karty, PKO Bank Polski SA wyda nową kartę.

Rozdział 5. Udostępnienie usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej

§ 24.

1. Posiadacz karty uzyskuje dostęp do usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej w zakresie karty na podstawie zawartej umowy o świadczenie usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej.
2. Użytkownik karty uzyskuje możliwość obsługi karty oraz dokonywania operacji w ramach usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej na podstawie wniosku Posiadacza karty.

Rozdział 6. Odpowiedzialność stron

§ 25.

1. Z zastrzeżeniem ust. 2-5, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej operacji, PKO Bank Polski SA jest zobowiązany niezwłocznie zwrócić Posiadaczowi karty kwotę nieautoryzowanej operacji albo przywrócić rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana operacja, chyba że Posiadacz karty uchybił terminowi zgłoszenia, o którym mowa w § 35 ust. 5.
2. Posiadacz karty, z uwzględnieniem ust. 3, odpowiada za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych operacji, do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 150 euro, przeliczonej według średniego kursu ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu dokonania operacji, jeżeli nieautoryzowana operacja jest skutkiem:
 - 1) posłużenia się kartą utraconą albo skradzioną Posiadaczowi karty lub Użytkownikowi karty,
 - 2) przywłaszczenia karty lub jej nieuprawnionego użycia w wyniku naruszenia przez Posiadacza karty lub Użytkownika karty obowiązków, o których mowa w § 10 pkt 1, 2, 4-6.
3. Posiadacz karty ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości za nieautoryzowane operacje, jeżeli Posiadacz karty lub Użytkownik karty doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w § 10.
4. Od momentu zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty PKO Bank Polski SA przejmuje odpowiedzialność za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych operacji, chyba że Posiadacz karty lub Użytkownik karty doprowadził umyślnie do nieautoryzowanych operacji.
5. Jeżeli PKO Bank Polski SA nie zapewni możliwości dokonania zgłoszenia w sposób określony w § 11 ust. 1, Posiadacz karty nie odpowiada za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych operacji, chyba że Posiadacz karty lub Użytkownik karty doprowadził do nieautoryzowanych operacji umyślnie.
6. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez Posiadacza karty lub Użytkownika karty, PKO Bank Polski SA ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie operacji, z zastrzeżeniem § 35 ust. 5. Odpowiedzialność PKO Banku Polskiego SA jest wyłączona w przypadku siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów.
7. Jeżeli PKO Bank Polski SA ponosi odpowiedzialność, zgodnie z ust. 6, PKO Bank Polski SA niezwłocznie przywraca rachunek do stanu, jaki by istniał, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie operacji.
8. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, jeżeli dostawca odbiorcy nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie operacji, odpowiedzialność ponosi PKO Bank Polski SA. Do odpowiedzialności PKO Banku Polskiego SA stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 7.
9. Odpowiedzialność PKO Banku Polskiego SA, o której mowa w ust. 7 i 8, obejmuje także opłaty i prowizje, którymi został obciążony Posiadacz karty w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania operacji.
10. Posiadacz karty jest uprawniony, w terminie 8 tygodni od daty obciążenia rachunku, do ubiegania się od PKO Banku Polskiego SA o zwrot kwoty autoryzowanej operacji bezgotówkowej, która została już wykonana, jeżeli spełnione są łącznie następujące warunki:
 - 1) w momencie autoryzacji nie została określona dokładna kwota operacji, oraz
 - 2) kwota operacji jest wyższa niż kwota, jakiej Posiadacz karty albo Użytkownik karty mógł się spodziewać uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych operacji, warunki zawarte w umowie i istotne dla sprawy okoliczności.
11. Na wniosek PKO Banku Polskiego SA Posiadacz karty jest zobowiązany przedstawić faktyczne okoliczności potwierdzające spełnienie warunków, o których mowa w ust. 10. Posiadacz karty nie może powoływać się na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli został zastosowany kurs waluty zgodnie z § 28.
12. W terminie 10 dni roboczych od daty otrzymania wniosku, o którym mowa w ust. 10, PKO Bank Polski SA dokona zwrotu na rachunek pełnej kwoty operacji albo poda uzasadnienie odmowy dokonania zwrotu, wskazując na organy, do których Posiadacz karty może się odwołać w tej sprawie, jeżeli nie zgadza się z przedstawionym uzasadnieniem.
13. Posiadacz karty nie ma prawa do zwrotu, o którym mowa w ust. 10 w przypadku gdy udzielił zgody na wykonanie operacji bezpośrednio PKO Bankowi Polskiemu SA lub informacja o przyszłej operacji została dostarczona lub udostępniona Posiadaczowi karty lub Użytkownikowi karty przez PKO Bank Polski SA lub odbiorcę w uzgodniony sposób co najmniej 4 tygodnie przed terminem wykonania operacji zlecenia płatniczego lub była udostępniona przez PKO Bank Polski SA lub odbiorcę, w uzgodniony sposób, przez okres co najmniej czterech tygodni przed terminem wykonania zlecenia płatniczego.

§ 26.

PKO Bank Polski SA, na mocy odrębnego oświadczenia, może przejąć odpowiedzialność za zobowiązania finansowe Posiadacza karty, powstałe w wyniku operacji dokonanych przed zgłoszeniem, o którym mowa w § 11 ust. 1, przy użyciu karty utraconej, skradzionej lub przywłaszczonej, nieuprawnionego użycia karty lub dostępu do karty do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 150 euro przeliczonej według średniego kursu ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu dokonania operacji, z zastrzeżeniem § 25 ust. 3.

Rozdział 7. Zasady rozliczania operacji

§ 27.

Operacje dokonane przy użyciu karty są ewidencjonowane na rachunku.

§ 28.

1. Wszystkie operacje dokonane kartą ze znakiem akceptacji MasterCard w walucie obcej, innej niż euro przeliczane są na euro przez organizację płatniczą MasterCard według kursów z dnia przetworzenia operacji, stosowanych przez organizację płatniczą MasterCard, dostępnych na stronie internetowej www.pkobp.pl. Dzień przetworzenia operacji przez organizację płatniczą MasterCard jest prezentowany na zestawieniu operacji.

- Operacje przeliczane na euro, o których mowa w ust. 1, oraz operacje dokonane w euro kartą ze znakiem akceptacji MasterCard zostaną przeliczone przez PKO Bank Polski SA na złote według kursu sprzedaży dla dewiz z tabeli kursowej PKO Banku Polskiego SA z dnia zaewidencjonowania operacji, dostępnej na stronie internetowej www.pkobp.pl.
- Operacje zrealizowane przy użyciu karty wydanej ze znakiem akceptacji Visa dokonane w walutach obcych są przeliczane przez organizację płatniczą Visa na walutę polską według kursów z dnia przetworzenia operacji, stosowanych przez organizację płatniczą Visa, dostępnych na stronie internetowej www.pkobp.pl. Dzień przetworzenia operacji przez organizację płatniczą Visa jest prezentowany na zestawieniu operacji.

§ 29.

Operacja zrealizowana w danym cyklu rozliczeniowym i nieprzedstawiona do rozliczenia przez punkt akceptujący kartę będzie rozliczona niezwłocznie po jej przedstawieniu do rozliczenia przez punkt akceptujący kartę. W przypadku, gdy kwota tej operacji jest wyrażona w walucie obcej, jej przeliczenie nastąpi wg zasad i kursów określonych w § 28.

§ 30.

- Zestawienia operacji udostępniane są Posiadaczowi karty, w sposób z nim uzgodniony.
- PKO Bank Polski SA nieodpłatnie, co najmniej raz w roku kalendarzowym przekazuje Posiadaczowi karty zestawienie opłat pobranych w okresie objętym zestawieniem.

§ 31.

- Posiadacz karty zobowiązany jest do dokonania wpłaty w wysokości nie mniejszej niż minimalna kwota do zapłaty, wskazana na zestawieniu operacji.
- Zadłużenie powstałe w wyniku posługiwania się kartą powinno być spłacane na rachunek o numerze podanym na zestawieniu operacji w wysokości i terminie – podanych na zestawieniu operacji. Spłatę uważa się za dokonaną z chwilą zaewidencjonowania jej na rachunku.
- Posiadacz karty może skorzystać z usługi automatycznej spłaty zadłużenia, w ramach której upoważni PKO Bank Polski SA do automatycznego potrącenia co najmniej minimalnej kwoty do zapłaty ze wskazanego rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego Posiadacza karty prowadzonego w PKO Banku Polskim SA.
- W przypadku o którym, mowa w ust. 3, automatyczna spłata zadłużenia dotyczy wszystkich kart wydanych w ramach umowy.

§ 32.

- Wpłata na rachunek, przewyższająca zadłużenie na tym rachunku, powoduje nadpłatę. Nadpłata zwiększa dostępne środki do realizacji operacji kartą i może zostać wykorzystana na cele konsumpcyjne.
- Nadpłaty nie podlegają oprocentowaniu.

§ 33.

- W przypadku nieotrzymania zestawienia operacji w terminie 7 dni roboczych od zakończenia cyklu rozliczeniowego, Posiadacz karty powinien zatelefonować pod numer telefonu wskazany w materiałach informacyjnych przesłanych wraz z kartą oraz na stronie internetowej www.pkobp.pl, w celu uzyskania informacji o terminie spłaty oraz wysokości minimalnej kwoty do zapłaty albo sprawdzić te informacje w serwisie internetowym iPKO (o ile Posiadacz karty posiada dostęp do serwisu internetowego iPKO).
- Nieotrzymanie zestawienia operacji nie zwalnia Posiadacza karty z obowiązku terminowej spłaty zobowiązań związanych z używaniem i obsługą karty.

Rozdział 8. Zasady spłaty ratalnej

§ 34.

- Za zgodą Posiadacza karty, spłata kwoty operacji bezgotówkowej, z wyjątkiem zlecenia jednorazowego polecenia przekazania środków przed aktywacją karty, może zostać rozłożona przez PKO Bank Polski SA na miesięczne raty.
- PKO Bank Polski SA może, zgodnie z dyspozycją Posiadacza karty, rozłożyć na raty kwotę operacji bezgotówkowej, o której mowa w ust. 1, dokonanej przez Posiadacza karty lub Użytkownika karty.
- Kwota operacji może zostać rozłożona na, określoną w Komunikacie, liczbę miesięcznych rat.
- Posiadacz karty korzystając z usługi spłaty ratalnej otrzymuje harmonogram spłat zawierający informacje o terminie spłat, wysokości i liczbie rat.
- Kwota operacji bezgotówkowej, o której mowa w ust. 1, może zostać rozłożona na raty w przypadku, gdy:
 - operacja została zaewidencjonowana na rachunku w bieżącym cyklu rozliczeniowym,
 - liczba dni, które upłynęły od dnia zaewidencjonowania operacji na rachunku nie przekracza liczby dni określonej w Komunikacie,
 - kwota operacji lub kwoty operacji (łącznie) nie przekracza albo nie przekraczają wartości określonej w Komunikacie,
 - kwota jednej operacji ma wartość nie niższą niż określona w Komunikacie.
- Skorzystanie z usługi spłaty ratalnej nie powoduje zwiększenia wysokości przyznanego limitu kredytowego.
- Kwota operacji rozłożonej na raty, zmniejszy dostępny limit kredytowy ale nie zostanie wliczona do kwoty zadłużenia powstałego z tytułu używania karty. Kwota ustalonej raty zostanie doliczona do minimalnej kwoty do zapłaty.
- Operacje objęte usługą spłaty ratalnej podlegają oprocentowaniu w wysokości określonej dla tej usługi, od dnia objęcia operacji usługą spłaty ratalnej.
- Posiadacz karty może dokonać wcześniejszej spłaty zadłużenia wynikającego z usługi spłaty ratalnej.
- Brak spłaty minimalnej kwoty do zapłaty w terminie podanym na zestawieniu operacji anuluje usługę spłaty ratalnej.
- Anulowana kwota wliczona jest do zadłużenia i oprocentowana jest zgodnie z oprocentowaniem właściwym dla zadłużenia powstałego z tytułu zadłużenia karty.
- PKO Bank Polski SA pobiera opłatę za obsługę raty w ramach usługi spłaty ratalnej, zgodnie z Taryfą.

Rozdział 9. Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji

§ 35.

- Posiadacz karty lub Użytkownik karty może złożyć do PKO Banku Polskiego SA reklamację dotyczącą umowy w formie:
 - pisemnej – osobiście w oddziałach lub agencjach PKO Banku Polskiego SA lub przesyłką pocztową,
 - ustnej – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w oddziale lub agencji PKO Banku Polskiego SA,
 - elektronicznej – w serwisie internetowym w ramach usługi bankowości elektronicznej.
- Aktualne numery telefonów i adresy, pod które można składać reklamacje dostępne są na stronie internetowej www.pkobp.pl oraz na tablicach informacyjnych w oddziałach i agencjach PKO Banku Polskiego SA.
- W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości dotyczących karty, Posiadacz karty lub Użytkownik karty powinien zgłosić reklamację niezwłocznie.
- Złożenie przez Posiadacza karty lub Użytkownika karty reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez PKO Bank Polski SA.
- Brak zgłoszenia reklamacji dotyczącej nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych operacji w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku lub od dnia, w którym operacja miała być dokonana powoduje wygaśnięcie roszczenia.

6. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Posiadacza karty lub Użytkownika karty: imię, nazwisko, PESEL, aktualne dane adresowe oraz w miarę możliwości numer rachunku lub numer karty, której dotyczy reklamacja, a także treść zastrzeżenia dotyczącego karty lub usług z nią związanych.
7. Na żądanie Posiadacza karty lub Użytkownika karty PKO Bank Polski SA potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
8. PKO Bank Polski SA rozpatruje reklamacje niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, PKO Bank Polski SA poinformuje Posiadacza karty oraz Użytkownika karty, jeżeli to on składał reklamację, o planowanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez PKO Bank Polski SA terminów określonych w zdaniach poprzednich wystarczy wysłanie przez PKO Bank Polski SA odpowiedzi przed ich upływem.
9. Złożenie reklamacji nie zwalnia Posiadacza karty z obowiązku dokonania spłaty zadłużenia wykazanego na zestawieniu operacji, z zastrzeżeniem § 37 ust. 1.

§ 36.

1. Do złożonej reklamacji Posiadacz karty lub Użytkownik karty powinien dostarczyć do PKO Banku Polskiego SA dokumenty będące podstawą do rozpatrzenia reklamacji:
 - 1) oświadczenie zawierające informacje, o których mowa w § 35 ust. 6 oraz datę dokonania operacji, oryginalną kwotę dokonania operacji, nazwę punktu bądź bankomatu, w którym dokonana została operacja, wskazanie powodu złożenia reklamacji oraz potwierdzenie czy Posiadacz karty lub Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji kwestionowanej operacji,
 - 2) informacje, o których mowa w pkt 1, powinny być podane dla każdej reklamowanej operacji,
 - 3) inne dokumenty wskazane przez PKO Bank Polski SA, bez których niemożliwe będzie rozpatrzenie reklamacji.
2. W przypadku gdy rozpatrzenie reklamacji nie wymaga złożenia przez Posiadacza karty lub Użytkownika karty dokumentów wymienionych w ust. 1, PKO Bank Polski SA może zwolnić Posiadacza karty lub Użytkownika karty z obowiązku ich dostarczenia.
3. Rozpatrzenie reklamacji polega na zbadaniu ich zasadności i ewentualnym podjęciu przez PKO Bank Polski SA stosownych działań mających na celu usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości i ich przyczyn. Po rozpatrzeniu reklamacji Posiadaczowi karty oraz Użytkownikowi karty, jeżeli to on składał reklamację, zostanie przekazana odpowiedź, na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika, z tym że pocztą elektroniczną jedynie na wniosek.

§ 37.

1. W przypadku, gdy na czas rozpatrywania reklamacji PKO Bank Polski SA pomniejszy wysokość bieżącego zadłużenia o kwotę reklamowanej operacji, nie zmienia to limitu dostępnych środków.
2. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji PKO Bank Polski SA powiększa wysokość bieżącego zadłużenia kwotą reklamowanej operacji skorygowaną o wysokość odsetek należnych PKO Bankowi Polskiemu SA.
3. W sytuacji, gdy reklamacja jest uznana za zasadną, a wcześniej nie nastąpiło pomniejszenie zadłużenia, PKO Bank Polski SA po zakończeniu postępowania reklamacyjnego uznaje rachunek kwotą reklamowanej operacji, powiększoną o pobrane przez PKO Bank Polski SA prowizje i odsetki. Uznanie następuje z datą pierwotnego obciążenia.
4. W przypadku gdy reklamowana kwota zostanie zwrócona na rachunek Klienta przez punkt, w którym dokonano zakupu w związku ze zwrotem towaru lub usługi, PKO Bank Polski SA ma prawo do obciążenia rachunku kwotą wcześniejszego uznania wynikającego z rozpatrzenia reklamacji.

§ 38.

1. W przypadku reklamacji dotyczących operacji dokonanych kartą, która została zgłoszona jako utracona, Posiadacz karty lub Użytkownik karty powinien dostarczyć do PKO Banku Polskiego SA podpisane oświadczenie zawierające informacje: numer karty, imię i nazwisko Posiadacza karty albo Użytkownika karty, numer PESEL, datę i godzinę zastrzeżenia karty, aktualne dane kontaktowe, okoliczności utraty karty, sposób kradzieży albo w przypadku zagubienia karty, kiedy zauważono brak karty, miejsce, data, godzina, informacje na temat ostatniej dokonanej operacji przez Posiadacza karty albo Użytkownika karty oraz sposób przechowywania karty i PIN.
2. Dokumenty wymienione w ust. 1 należy dołączyć do reklamacji.

§ 39.

1. W sprawach reklamacji dotyczących umowy Posiadacz karty, ma prawo zwracania się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
2. Posiadacz karty ma prawo do pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów z PKO Bankiem Polskim SA. Podmiotami właściwymi do rozstrzygania sporów są: Bankowy Arbitraż Konsumencki działający przy Związku Banków Polskich (www.zbp.pl) oraz Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl) po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
3. Posiadacz karty ma prawo skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem Internetu lub innego kanału elektronicznego, za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
4. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony Posiadacza karty jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a instytucją sprawującą nadzór nad działalnością PKO Banku Polskiego SA jest Komisja Nadzoru Finansowego.
5. Posiadacz karty ma prawo wniesienia skargi na działanie PKO Banku Polskiego SA do Komisji Nadzoru Finansowego, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa.
6. Posiadaczowi karty w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

Rozdział 10. Opłaty, prowizje i oprocentowanie

§ 40.

PKO Bank Polski SA pobiera należne odsetki, opłaty i prowizje przez obciążenie rachunku zgodnie z zasadami i według stawek określonych w tabeli oprocentowania umieszczonej na stronie internetowej www.pkobp.pl, umowie i Taryfie.

§ 41.

1. W ostatnim dniu cyklu rozliczeniowego, PKO Bank Polski SA rozlicza odsetki naliczone od niespłaconej kwoty zadłużenia – od operacji bezgotówkowych i operacji gotówkowych od dnia zaewidencjonowania operacji na rachunku do dnia poprzedzającego dzień zaewidencjonowania spłaty całości zadłużenia (włącznie).
2. Spłata całości zadłużenia przez Posiadacza karty w terminie spłaty określonym na zestawieniu operacji, skutkuje nieobciążaniem rachunku odsetkami od zadłużenia z tytułu operacji bezgotówkowych zrealizowanych w cyklu rozliczeniowym ujętym na zestawieniu operacji.
3. Posiadacz karty ma prawo do wcześniejszej spłaty całości zadłużenia przed dniem wskazanym na zestawieniu operacji. W takim przypadku PKO Bank Polski SA nie pobiera odsetek od operacji gotówkowych objętych wcześniejszą spłatą od dnia dokonania spłaty.

§ 42.

Wpłacona kwota jest zaliczana na spłatę poszczególnych części zadłużenia w następującej kolejności:

- 1) koszty PKO Banku Polskiego SA postępowania sądowego i egzekucyjnego prowadzone w celu odzyskania należności,

- 2) prowizje i opłaty,
- 3) odsetki od zadłużenia przeterminowanego,
- 4) odsetki zapadłe,
- 5) zadłużenie przeterminowane z tytułu kredytu,
- 6) odsetki bieżące,
- 7) zadłużenie z tytułu dokonanych operacji, w kolejności chronologicznej według daty ich zaewidencjonowania na rachunku.

Rozdział 11. Zmiany postanowień Regulaminu oraz Taryfy

§ 43.

1. PKO Bank Polski SA jest uprawniony do zmiany Regulaminu w przypadku:
 - 1) wprowadzenia nowych lub uchylenia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie dotyczącym karty,
 - 2) dodania nowych, zmiany lub ograniczenia dotychczasowych usług dostępnych przy użyciu karty, wpływających na postanowienia zawartej z Posiadaczem karty umowy ramowej,
 - 3) konieczności dostosowania zapisów umowy ramowej do wymogów związanych z ochroną konsumentów,
 - 4) zmiany lub pojawienia się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów władzy i administracji publicznej wpływających na postanowienia umowy ramowej,
 - 5) zmiany warunków wydawania i funkcjonowania kart płatniczych na rynku polskim lub na rynku międzynarodowym wpływających na postanowienia umowy ramowej, zmiany warunków funkcjonowania karty związanych z postępem technicznym, technologicznym i informatycznym, wpływających na postanowienia niniejszej umowy ramowej.
2. Przesłanką do zmiany przez PKO Bank Polski SA tytułów oraz stawek opłat i prowizji określonych w Taryfie, zmiany warunków ich pobierania, jak również wprowadzenia przez PKO Bank Polski SA nowych opłat lub prowizji jest zaistnienie co najmniej jednej z następujących okoliczności:
 - 1) zmiany miesięcznych lub kwartalnych lub półrocznych lub rocznych wskaźników cen towarów i usług konsumpcyjnych, publikowanych przez Główny Urząd Statystyczny, o co najmniej 0,1 p.p.; w przypadku zmiany więcej niż jednego wskaźnika, podstawą do zmiany jest wskaźnik o najwyższej wartości zmiany,
 - 2) zmiany cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, kosztów obsługi rozliczeń transakcji, rozliczeń międzybankowych i innych kosztów ponoszonych przez PKO Bank Polski SA na rzecz instytucji zewnętrznych, których dotyczą opłaty lub prowizje, o co najmniej 1 %,
 - 3) zmiany przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny za dany miesiąc, lub kwartał lub rok o co najmniej 1 %; w przypadku zmiany więcej niż jednego wskaźnika, podstawą do zmiany jest wskaźnik o najwyższej wartości zmiany,
 - 4) udostępnienia Posiadaczom kart nowych usług, o charakterze opcjonalnym, z zastrzeżeniem że ta zmiana polega na ustanowieniu nowych opłat lub prowizji, dotyczących udostępnianych usług,
 - 5) wprowadzenia, zmiany lub uchylenia powszechnie obowiązujących przepisów prawa, uchwał, decyzji, rekomendacji oraz innych aktów wydawanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, Narodowy Bank Polski, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Bankowy Fundusz Gwarancyjny lub inne właściwe urzędy lub organy administracji publicznej, wydania orzeczeń sądowych, o ile w ich wyniku i w celu dostosowania się do nich, konieczna stała się zmiana postanowień Taryfy,
 - 6) konieczności dostosowania postanowień Taryfy, postanowień innych wzorców umownych PKO Banku Polskiego SA, w zakresie dotyczącym tytułów opłat i prowizji, niewpływającym na wysokość pobieranych opłat i prowizji oraz warunki ich pobierania,
 - 7) wprowadzenia zmiany lub uchylenia przepisów prawa wpływających na zasady i sposób świadczenia przez PKO Bank Polski SA usług w ramach umowy lub wpływających na zasady korzystania z tych usług przez Posiadacza karty, powodujących zmianę ponoszonych przez PKO Bank Polski SA kosztów świadczenia tych usług.
3. Zmiany, wskazane w ust. 2, wyrażające zmiany wskaźników lub kosztów, o których mowa w ust. 2 pkt 1-3, będą polegać na podwyższeniu lub obniżeniu stawek prowizji lub opłat zgodnie z kierunkiem zmian tych wskaźników lub kosztów, o nie więcej niż dwukrotność dotychczas obowiązującej stawki opłat lub prowizji, z zastrzeżeniem ust. 4. Zmiany, o których mowa w zdaniu pierwszym będą dokonywane nie częściej niż raz na kwartał.
4. W przypadku pierwszego podwyższenia opłat lub prowizji, których wysokość do tej pory wynosiła:
 - 1) 0 zł – opłata w wyniku podwyższenia nie może przekroczyć 50 zł,
 - 2) 0% – prowizja w wyniku podwyższenia nie może wynosić więcej niż 2%.
5. Zmiany, o których mowa w ust. 2, mogą nastąpić nie później niż w terminie do 12 miesięcy od zaistnienia okoliczności będących przesłanką zmian.
6. Decyzja o zmianach, o których mowa w ust. 2, podejmowana jest zgodnie z zasadami dobrej praktyki bankowej oraz dobrymi obyczajami.
7. Niezależnie od okoliczności wymienionych w ust. 2 PKO Bank Polski SA w każdym czasie ma prawo dokonać zmian opłat lub prowizji określonych w Taryfie polegających na ich obniżeniu, zmianach warunków ich pobierania na korzystniejsze dla Posiadacza karty lub zaprzestaniu ich pobierania.
8. Proponowane zmiany Regulaminu i Taryfy, dokonywane w czasie obowiązywania umowy, PKO Bank Polski SA przekazuje Posiadaczowi karty wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie, nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia zmian w życie oraz informacją o przyczynie zmiany, w sposób podany w § 20.
9. W związku ze zmianami, o których mowa w ust. 8, Posiadacz karty ma prawo, przed proponowaną datą ich wejścia w życie dokonać:
 - 1) zgłoszenia sprzeciwu wobec proponowanych zmian,
 - 2) wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym.
10. W przypadku, gdy Posiadacz karty nie wypowie umowy lub nie zgłosi sprzeciwu uznaje się, że zmiany zostały przyjęte. Zmiany Regulaminu i Taryfy obowiązują od dnia podanego w informacji przekazanej Posiadaczowi karty.
11. W przypadku, gdy Posiadacz karty zgłosi sprzeciw, ale nie wypowie umowy, umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian.

Rozdział 12. Wypowiedzenie oraz rozwiązanie umowy

§ 44.

Rozwiązanie umowy następuje w przypadku:

- 1) wypowiedzenia umowy przez Posiadacza karty, lub
- 2) wypowiedzenia umowy przez PKO Bank Polski SA, lub
- 3) śmierci Posiadacza karty, lub
- 4) odstąpienia od umowy przez Posiadacza karty, lub
- 5) zgodnego porozumienia Stron, lub
- 6) gdy przewidują to przepisy prawa, na warunkach wskazanych w tych przepisach, a w pozostałych przypadkach na warunkach określonych w umowie lub porozumieniu o rozwiązaniu umowy.

§ 45.

1. Posiadacz karty w każdym czasie obowiązywania umowy może zrezygnować z karty.

2. Rezygnacja przez Posiadacza karty z wszystkich kart stanowi wypowiedzenie umowy.

§ 46.

1. Posiadacz karty może wypowiedzieć umowę w każdym czasie. Termin wypowiedzenia umowy wynosi jeden miesiąc i liczony jest od dnia następującego po dostarczeniu pisemnego wypowiedzenia do PKO Banku Polskiego SA.
2. Posiadacz karty jest zobowiązany do zwrotu karty do oddziału PKO Banku Polskiego SA najpóźniej w dniu rozwiązania umowy.

§ 47.

1. PKO Bank Polski SA może wypowiedzieć umowę tylko z ważnych przyczyn:
 - 1) niedotrzymania przez Posiadacza karty zobowiązań dotyczących warunków udzielenia limitu kredytowego określonych w umowie,
 - 2) negatywnej oceny zdolności kredytowej, w tym wiarygodności kredytowej Posiadacza karty.
2. Termin wypowiedzenia umowy przez PKO Bank Polski wynosi dwa miesiące i liczony jest od dnia następującego po dniu doręczenia wypowiedzenia Posiadaczowi karty.

§ 48.

1. W przypadku braku spłaty minimalnej kwoty do zapłaty w terminie wskazanym na zestawieniu operacji lub niedokonania spłaty całości zadłużenia po upływie terminu wypowiedzenia umowy, PKO Bank Polski SA ma prawo do potrącenia kwoty wymagalnego zadłużenia ze środków zgromadzonych na ROR Posiadacza karty.
2. W przypadku braku spłaty minimalnej kwoty do zapłaty, PKO Bank Polski SA może podejmować czynności wobec Posiadacza karty mające na celu odzyskanie należności, tj.:
 - 1) wysyłanie wiadomości tekstowych na telefon komórkowy,
 - 2) przeprowadzanie rozmów telefonicznych,
 - 3) wysyłanie monitów listowych,
 - 4) przeprowadzanie wizyt.
3. Działania, o których mowa w ust. 2, będą przeprowadzane w odstępach czasowych umożliwiających dokonanie wpłaty środków na spłatę minimalnej kwoty do zapłaty.
4. Spłata minimalnej kwoty do zapłaty spowoduje zaniechanie działań, o których mowa w ust. 2.
5. W przypadku gdy po wykonaniu wszystkich lub niektórych czynności, o których mowa w ust. 2, zadłużenie przeterminowane zostanie całkowicie spłacone, a następnie powstanie nowe zadłużenie przeterminowane, PKO Bank Polski SA może po raz kolejny ponowić czynności, o których mowa w ust. 2.

§ 49.

1. W dniu rozwiązania umowy PKO Bank Polski SA unieważnia karty wydane do rachunku.
2. Rozwiązanie umowy nie zwalnia Posiadacza karty z obowiązku rozliczenia wszelkich zobowiązań finansowych wynikających z umowy.
3. W przypadku niedokonania spłaty całości zadłużenia w terminie wypowiedzenia umowy, PKO Bank Polski SA ma prawo dochodzić swoich należności.
4. Od dnia następującego po upływie terminu wypowiedzenia umowy, PKO Bank Polski SA pobiera od całości zadłużenia (z wyłączeniem kwoty naliczonych odsetek) odsetki od zadłużenia przeterminowanego.
5. W przypadku podjęcia przez PKO Bank Polski SA działań zmierzających do odzyskania należności, Posiadacz karty może zostać obciążony kosztami postępowania sądowego i egzekucyjnego.
6. W przypadku gdy w dniu rozwiązania umowy na rachunku występuje nadpłata, środki zostaną przekazane na ROR lub w inny, uzgodniony z Posiadaczem karty, sposób.

Rozdział 13. Postanowienia końcowe

§ 50.

1. Posiadacz karty zobowiązany jest do powiadomienia PKO Banku Polskiego SA o zmianach danych personalnych i teleadresowych swoich oraz Użytkowników kart.
2. PKO Bank Polski SA przekazuje informacje związane z obsługą i funkcjonowaniem karty na podane przez Posiadacza karty lub Użytkownika karty adresy w tym adres email lub numery telefonów.
3. PKO Bank Polski SA wysyła korespondencję na ostatni podany przez Posiadacza karty adres.
4. W okresie obowiązywania umowy ramowej Posiadacz karty ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu postanowień umowy w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku. Za zgodą Posiadacza karty informacje te mogą być dostarczone pocztą elektroniczną.
5. Informacje o możliwościach kontaktu z PKO Bankiem Polskim SA wskazane są na stronie www.pkobp.pl oraz w Katalogu Informacyjnym Banku dostępnym w oddziałach PKO Banku Polskiego SA.

§ 51.

W sprawach nieuregulowanych w umowie i Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.