



Bank Polski

Warszawa,  
grudzień 2021 r.

## Informacja o zmianach w Regulaminie wydawania i używania kart obciążeniowych ze znakiem Visa

Szanowni Państwo,

od 1.03.2022 r. wprowadzimy zmiany w Regulaminie wydawania i używania kart obciążeniowych ze znakiem Visa.

Zmiany te obejmują głównie:

- doprecyzowanie słownika terminów użytych w Regulaminie,
- zasady wznawiania kart przed upływem terminu ich ważności,
- aktualizację informacji na temat składania oraz rozpatrywania reklamacji,
- dodania postanowień dotyczących formy przekazywania informacji o kwocie łącznych opłat za przeliczenie waluty przy transakcjach płatniczych.

Szczegóły na temat tych zmian oraz pełna treść Regulaminu znajdują się w załączonych dokumentach. Są też dostępne na stronie internetowej [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl) lub w dowolnym oddziale banku.

Proszę zwrócić uwagę, że zmiany te wpływają na numerację poszczególnych jednostek redakcyjnych (paragrafów, ustępów, punktów itd.).

Jeżeli nie wyrażają Państwo zgody na zmianę Regulaminu, mogą Państwo złożyć na piśmie do 28.02.2022 r.:

- sprzeciw wobec tych zmian, co spowoduje wygaśnięcie umowy 28.02.2022 r., albo
- wypowiedzenie umowy, bez podnoszenia opłat, ze skutkiem od dnia poinformowania o tej zmianie, nie później jednak niż od 1.03.2022 r.

Regulamin wydawania i używania kart obciążeniowych ze znakiem Visa określa skutki prawne i finansowe sprzeciwu wobec zmian lub rozwiązania umowy. W takiej sytuacji może być konieczne rozliczenie finansowe stron, tj.: spłaty zadłużenia z tytułu wykorzystanego limitu cyklicznego. Przed podjęciem decyzji prosimy, aby zapoznać się z odpowiednimi postanowieniami Regulaminu.

Jeśli nie złożą Państwo na piśmie sprzeciwu wobec zmian w Regulaminie lub nie wypowiedzą umowy, będzie to oznaczało akceptację zmian, które wejdą w życie 1.03.2022 r.

Jeśli mają Państwo pytania, prosimy o kontakt z infolinią pod numerem 800 302 302 (bez opłat dla numerów krajowych w Polsce, w pozostałych przypadkach opłata zgodna ze stawką operatora) lub +48 81 535 60 60 (opłata zgodna z taryfą operatora).

Z poważaniem

Tomasz Frąckowiak  
Dyrektor Pionu Klienta Detalicznego

[www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl), infolinia: 800 302 302 brak opłat dla numerów krajowych na terenie kraju; w pozostałych przypadkach – opłata zgodna z taryfą operatora, +48 81 535 60 60 opłata zgodna z taryfą operatora.

Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna, 02-515 Warszawa, ul. Puławska 15  
Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego numer KRS 0000026438, NIP: 525-000-77-38,  
REGON: 016298263; kapitał zakładowy (kapitał wpłacony) 1 250 000 000 PLN

Podstawa prawna:

§ 32 ust. 1 Regulaminu wydawania i używania kart obciążeniowych ze znakiem Visa:

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 wpływającym na postanowienia umowy ramowej,*
  - 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.*

# REGULAMIN WYDAWANIA I UŻYWANIA KART OBCIĄŻENIOWYCH ZE ZNAKIEM VISA

Obowiązuje od dnia 1 marca 2022 r.



Bank Polski

## Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne.....	1
Rozdział 2. Wydanie karty.....	2
Rozdział 3. Zasady bezpieczeństwa.....	2
Rozdział 4. Używanie karty.....	2
Rozdział 5. Odpowiedzialność stron.....	4
Rozdział 6. Zasady rozliczania transakcji.....	5
Rozdział 7. Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji.....	5
Rozdział 8. Zmiany postanowień Regulaminu oraz Taryfy.....	6
Rozdział 9. wypowiedzenie oraz rozwiązanie umowy.....	7
Rozdział 10. Postanowienia końcowe.....	7

## Rozdział 1. Postanowienia ogólne

### § 1.

1. Regulamin wydawania i używania kart obciążeniowych ze znakiem Visa, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady wydawania i używania kart obciążeniowych ze znakiem Visa w Powszechnej Kasie Oszczędności Banku Polskiego Spółce Akcyjnej.
2. Regulamin wraz z umową, Taryfą oraz Szczegółowymi warunkami, o których 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 oświadczeń przez Posiadacza w placówkach PKO Banku Polskiego SA określają „Szczegółowe warunki świadczenia usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz składania oświadczeń w PKO Banku Polskim S.A”.
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) **autoryzacja** – zgodę na wykonanie dyspozycji, wyrażoną w jeden ze sposobów określonych w Szczegółowych warunkach, o których mowa w § 1 ust. 3, w rozdziale dotyczącym składania dyspozycji, poprzedzoną uwierzytelnieniem lub silnym uwierzytelnieniem Klienta,
- 2) **PKO Bank Polski SA** – Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółkę Akcyjną,
- 3) **cykl rozliczeniowy** – okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego,
- 4) **dzień rozliczenia** – ostatni dzień miesiąca kalendarzowego, w przypadku, gdy jest to dzień wolny od pracy, pierwszy dzień roboczy następujący po tym dniu,
- 5) **dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do soboty, który nie jest dniem ustawowo wolnym od pracy; dla terminów związanych z rozpatrywaniem reklamacji oraz dla terminów związanych ze zwrotem środków w przypadku zgłoszenia transakcji nieautoryzowanej – dzień od poniedziałku do piątku, który nie jest dniem ustawowo wolnym od pracy,
- 6) **indywidualne dane uwierzytelniające** – indywidualne dane zapewnione przez PKO Bank Polski SA w celu uwierzytelnienia, które mogą być wykorzystywane również do wyrażania zgody w związku ze składaną dyspozycją w tym w celu autoryzacji transakcji,
- 7) **karta** – kartę PKO Visa Classic lub kartę PKO Visa Gold identyfikującą Posiadacza,
- 8) **kod CVV2** – trzycyfrowy kod umieszczony na karcie, a w przypadku braku na karcie dostępny w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej w usłudze bankowości elektronicznej oraz telefonicznie pod numerem dostępnym 24 godziny na dobę, podanym na karcie lub w materiałach informacyjnych dotyczących karty oraz na stronie internetowej, który może służyć do autoryzacji transakcji płatniczych wykonywanych przez Internet,
- 9) **Komunikat** – informację udostępnianą Posiadaczom przez PKO Bank Polski SA:
  - a) w placówce, lub
  - b) na stronie internetowej, lub
  - c) w serwisie internetowym, lub
  - d) drogą korespondencyjną, lub
  - e) pocztą elektroniczną,
- 10) **limit cykliczny** – kwotę, do wysokości której Posiadacz może dokonywać transakcji przy użyciu karty, w jednym cyklu rozliczeniowym,
- 11) **dzienny limit transakcji internetowych (dzienny limit operacji internetowych)** – kwotę, określoną przez Posiadacza, do wysokości której można dokonywać płatności przy użyciu karty za towary i usługi w Internecie w ciągu doby; o możliwości określenia przez Posiadacza dziennego limitu transakcji internetowych, PKO Bank Polski SA poinformuje w Komunikacie,
- 12) **PIN** – indywidualną daną uwierzytelniającą w postaci poufnego kodu identyfikacyjnego nadawanego dla karty, znanego jedynie Posiadaczowi,
- 13) **Posiadacz** – osobę fizyczną, na rzecz której PKO Bank Polski SA prowadzi rachunek, dokonującą w swoim imieniu i na swój rzecz transakcji dostępnych przy użyciu karty,
- 14) **rachunek** – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy prowadzony przez PKO Bank Polski SA, do którego została wydana karta,
- 15) **odbiorca** – odbiorcę środków pieniężnych, stanowiących przedmiot transakcji,
- 16) **transakcja (operacja)** – transakcję płatniczą w formie bezgotówkowej (transakcja bezgotówkowa) lub gotówkowej (wyplata gotówki) lub inne usługi dostępne przy użyciu karty,

- 17) **transakcja bezgotówkowa (operacja bezgotówkowa)** – dokonanie płatności za towary lub usługi w punktach usługowo-handlowych przy użyciu karty, w tym również realizowanie płatności bez fizycznego użycia karty,
- 18) **uwierzytelnienie** - weryfikację przez PKO Bank Polski SA tożsamości Posiadacza lub ważności stosowanego instrumentu płatniczego łącznie z zastosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających,
- 19) **wypłata gotówki (operacja gotówkowa)** – pobranie gotówki z użyciem karty,
- 20) **umowa** – umowę o wydanie i używanie karty łączącą Posiadacza z PKO Bankiem Polskim SA,
- 21) **zlecenie płatnicze** – polecenie dokonania transakcji,
- 22) **trwały nośnik** - nośnik umożliwiający Posiadaczowi 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.
- 23) **3D-Secure** – procedurę uwzględniającą jedną albo wiele indywidualnych danych uwierzytelniających stanowiącą zabezpieczenie transakcji płatniczych dokonywanych kartą bez jej fizycznego użycia..

## Rozdział 2. Wydanie karty

### § 3.

Karta jest własnością PKO Banku Polskiego SA.

### § 4.

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

### § 5.

1. Termin ważności karty określają miesiąc i rok umieszczone na karcie. Karta jest ważna do ostatniego dnia tego miesiąca włącznie.
2. Karta zostanie wznowiona z nowym terminem ważności, o ile najpóźniej na 45 dni przed upływem okresu ważności karty Posiadacz nie wyda innej dyspozycji z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Bank może nie wznowić karty jeżeli wystąpią okoliczności uniemożliwiające jej dalszą obsługę w wyniku zmiany warunków funkcjonowania kart związanych z postępowaniem technicznym, technologicznym i informatycznym.

### § 6.

1. Możliwość składania zleceń płatniczych uwarunkowana jest dokonaniem aktywacji karty w sposób określony przez PKO Bank Polski SA w materiałach dostarczonych wraz z kartą lub na stronie internetowej [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl).
2. Brak aktywacji karty nie zwalnia Posiadacza z obowiązku spłaty należności określonych w Taryfie.

## Rozdział 3. Zasady bezpieczeństwa

### § 7.

Posiadacz 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 do karty, zgodnie z § 8,
- 4) nieudostępniania karty lub PIN osobom nieuprawnionym,
- 5) nieudostępniania danych dotyczących karty w celach innych niż dokonanie transakcji, zgłoszenie reklamacji lub zgłoszenia unieważnienia karty lub w innych przypadkach przewidzianych przepisami prawa,
- 6) korzystania z karty zgodnie z postanowieniami umowy i Regulaminu.

### § 8.

1. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia lub dostępu do karty należy niezwłocznie zgłosić ten fakt:
  - 1) telefonicznie pod numerami telefonów, dostępnymi 24 godziny na dobę, wskazanymi w materiałach informacyjnych przesłanych wraz z kartą,
  - 2) osobiście w dowolnym oddziale PKO Banku Polskiego SA,
  - 3) za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej,
  - 4) w inny uzgodniony sposób.
2. Potwierdzając przyjęcie zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1 PKO Bank Polski SA podaje datę i godzinę przyjęcia zgłoszenia.
3. W przypadku podejrzenia kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia lub dostępu do karty PKO Bank Polski SA zaleca Posiadaczowi złożenie zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa do organów ścigania.
4. W przypadku stwierdzenia nieautoryzowanych, niewykonanych, nieprawidłowo zainicjowanych lub wykonanych transakcji należy niezwłocznie zgłosić ten fakt w sposób określony w ust. 1.

### § 9.

PKO Bank Polski SA może zwrócić się do Posiadacza o pisemne potwierdzenie okoliczności zdarzeń, o których mowa w § 8 ust. 1.

### § 10.

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

## Rozdział 4. Używanie karty

### § 11.

Kartą może się posługiwać wyłącznie Posiadacz.

### § 12.

1. Karta służy do dokonywania transakcji.
2. Punkt akceptujący kartę może pobrać od Posiadacza dodatkową opłatę z tytułu transakcji dokonanej przy użyciu karty (tzw. surcharge) pod warunkiem poinformowania Posiadacza o tej opłacie przed zainicjowaniem transakcji. 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.

### § 13.

1. Limit cykliczny może zostać wykorzystany wyłącznie na cele konsumpcyjne.
2. Limit cykliczny, pomniejszony o kwoty dokonanych transakcji, blokad pod wykonane transakcje, 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 cykliczny.

3. Blokady, o których mowa w ust. 2, podlegają anulowaniu w momencie obciążenia rachunku kwotą rozliczonej transakcji lub po upływie 7 dni od dnia jej ustanowienia, jeżeli PKO Bank Polski SA nie otrzyma potwierdzenia rozliczenia transakcji. W przypadku nieotrzymania potwierdzenia rozliczenia transakcji w terminie 7 dni, PKO Bank Polski SA może obciążyć rachunek kwotą transakcji wraz z należnymi opłatami i prowizjami w terminie późniejszym, po otrzymaniu potwierdzenia rozliczenia transakcji.
4. Posiadacz może dokonywać transakcji przy użyciu karty do wysokości przyznanego mu limitu cyklicznego.
5. Transakcje realizowane bez połączenia w czasie rzeczywistym terminala akceptującego transakcję z systemem informatycznym PKO Banku Polskiego SA są dokonywane bez uwzględnienia limitu cyklicznego, bez blokady środków i obciążają Posiadacza niezwłocznie po otrzymaniu przez PKO Bank Polski SA potwierdzenia rozliczenia.

#### § 14.

1. W celu prawidłowego zainicjowania lub wykonania transakcji konieczne jest użycie karty lub jej danych przez uwierzytelnionego lub silnie uwierzytelnionego Posiadacza w sposób określony w Regulaminie oraz wyrażenie zgody na wykonanie transakcji (autoryzowanie transakcji).
2. Posiadacz wyraża zgodę na wykonanie transakcji (autoryzuje transakcję) w co najmniej jeden z podanych niżej sposobów, tj. poprzez:
  - 1) wprowadzenie PIN i użycie przycisku potwierdzającego dokonanie transakcji – w bankomatach oraz terminalach elektronicznych,
  - 2) złożenie podpisu na dowodzie wykonania transakcji w terminalu,
  - 3) podanie wymaganych danych np: numeru karty, daty jej ważności, kodu CVV2 lub kodu 3D-Secure w przypadku transakcji wykonywanych na odległość tj. bez fizycznego przedstawienia karty oraz użycie przycisku potwierdzającego dokonanie transakcji,
  - 4) fizyczne użycie karty w terminalu samoobsługowym bez konieczności potwierdzania transakcji PIN lub podpisem.
3. Transakcje bezgotówkowe są inicjowane przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem po udzieleniu zgody przez Posiadacza na wykonanie transakcji lub po przekazaniu zlecenia płatniczego odbiorcy.
4. Wypłaty gotówki są inicjowane przez Posiadacza.
5. Odwołanie zlecenia płatniczego inicjowanego przez Posiadacza jest możliwe wyłącznie do chwili jego otrzymania przez PKO Bank Polski SA.
6. Jeżeli transakcja jest inicjowana przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, Posiadacz nie może odwołać zlecenia płatniczego po przekazaniu zlecenia płatniczego odbiorcy lub po udzieleniu przez Posiadacza zgody odbiorcy na wykonanie transakcji.
7. Posiadacz może w każdej chwili wycofać zgodę na dokonanie transakcji, nie później jednak niż do momentu, w którym zlecenie płatnicze, zgodnie z ust. 5 i 6, stało się nieodwołalne.
8. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym zlecenie zostało otrzymane przez PKO Bank Polski SA. Zlecenie płatnicze otrzymane przez PKO Bank Polski SA w dniu niebędącym dniem roboczym uznaje się za otrzymane pierwszego dnia roboczego po tym dniu. PKO Bank Polski SA nie obciąża rachunku przed otrzymaniem zlecenia płatniczego.

#### § 15.

1. PKO Bank Polski SA ma prawo do jednostronnego obniżenia wysokości limitu cyklicznego w przypadku niedotrzymania przez Posiadacza warunków umowy albo utraty przez Posiadacza zdolności kredytowej, informując o tym fakcie niezwłocznie Posiadacza.
2. W przypadku obniżenia kwoty limitu cyklicznego, Posiadacz zobowiązany jest do spłaty zadłużenia wynikającego z różnicy pomiędzy wykorzystaną kwotą limitu cyklicznego, a nową kwotą tego limitu, w terminie 30 dni od daty otrzymania przez Posiadacza pisma od PKO Banku Polskiego SA o obniżeniu kwoty limitu cyklicznego.

#### § 16.

1. W okresie obowiązywania umowy, PKO Bank Polski SA zastrzega sobie prawo do monitorowania aktualnej:
  - 1) zdolności kredytowej Posiadacza w ujęciu ilościowym, rozumianej jako zdolność do terminowej spłaty zadłużenia z tytułu kredytu udzielonego poprzez wydanie karty,
  - 2) wiarygodności kredytowej Posiadacza, rozumianej jako prawdopodobieństwo wywiązania się przez niego ze zobowiązań wynikających z umowy, niezależnie od uwarunkowań o charakterze ekonomicznym i finansowym.
2. Posiadacz 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 zobowiązań wobec PKO Banku Polskiego SA, innych banków, lub innych instytucji finansowych,
  - 2) zmniejszenia się wysokości dochodów Posiadacza lub systematycznych wpływów na rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy do poziomu uniemożliwiającego obsługę zobowiązań wynikających z umowy,
  - 3) zaciągnięcia kolejnych zobowiązań finansowych powodujących, iż suma miesięcznych obciążeń z tytułu zobowiązań finansowych przekroczyła 50% miesięcznego dochodu netto Posiadacza,
  - 4) jeżeli od ostatniej oceny zdolności kredytowej upłynęło co najmniej 12 miesięcy.

#### § 17.

1. PKO Bank Polski SA informuje Posiadacza o obniżeniu limitu cyklicznego, zmianie Taryfy, zmianie Regulaminu 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 w poniższy sposób:
  - 1) za pośrednictwem serwisu internetowego w ramach usługi bankowości elektronicznej – jeżeli Posiadacz zawarł z PKO Bankiem Polskim SA umowę o korzystanie z serwisu internetowego w ramach usługi bankowości elektronicznej, albo
  - 2) pocztą elektroniczną, albo
  - 3) drogą korespondencyjną.
3. PKO Bank Polski SA przesyła informacje na ostatni posiadany przez PKO Bank Polski SA adres Posiadacza.

#### § 18.

1. Posiadacz jest zobowiązany, przy dokonywaniu transakcji bezgotówkowej, do okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość na życzenie osoby realizującej transakcję.
2. Każda transakcja bezgotówkowa, z wyłączeniem transakcji w terminalu samoobsługowym, realizowana z fizycznym użyciem karty jest potwierdzana dowodem dokonania transakcji wystawionym przez punkt przyjmujący płatność kartą.
3. Dowód dokonania transakcji powinien być podpisany przez Posiadacza, o ile transakcja nie została autoryzowana w inny sposób, o którym mowa w § 14 ust. 2.
4. W celu kontroli prawidłowości wykonanej transakcji PKO Bank Polski SA zaleca Posiadaczowi przechowywanie dokumentów potwierdzających jej dokonanie, odmowę zrealizowania, anulowanie oraz dokonanie transakcji uznaniowej (zwrot towaru) do czasu sprawdzenia tych informacji podanych na zestawieniu transakcji.

#### § 19.

1. PKO Bank Polski SA ma prawo do zablokowania karty w przypadku:
  - 1) stwierdzenia przez PKO Bank Polski SA zwiększenia ryzyka utraty przez Posiadacza zdolności kredytowej,
  - 2) podejrzenia nieuprawnionego użycia karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji 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 po unieważnieniu poprzedniej.
3. PKO Bank Polski SA informuje Posiadacza 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 § 17, chyba że przekazanie informacji o zablokowaniu karty byłoby niezasadne ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.

4. W przypadku obniżenia się zdolności kredytowej Posiadacza, PKO Bank Polski SA ma prawo do niewydania karty po utracie ważności lub po unieważnieniu.
5. PKO Bank Polski SA unieważnia karty także na wniosek Posiadacza.
6. W przypadku podejrzenia lub faktycznego wystąpienia oszustwa lub zagrożeń dla bezpieczeństwa, PKO Bank Polski SA może kontaktować się z Posiadaczem za pośrednictwem bezpiecznych kanałów komunikacji:
  - 1) serwisu internetowego,
  - 2) telefonicznie - w przypadku wątpliwości co do tożsamości osoby kontaktującej się w imieniu PKO Banku Polskiego SA, Posiadacz powinien przerwać połączenie i sam zainicjować połączenie telefoniczne z PKO Bankiem Polskim SA.
7. W przypadku stwierdzenia przez Posiadacza zaistnienia zagrożenia bezpieczeństwa, Posiadacz może kontaktować się z PKO Bankiem Polskim SA za pośrednictwem:
  - 1) osobiście w oddziałach PKO Banku Polskiego SA,
  - 2) serwisu internetowego,
  - 3) telefonicznie.
8. Informacje dotyczące danych kontaktowych PKO Banku Polskiego SA dostępne są na stronie [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl).

#### § 20.

Po dokonaniu unieważnienia karty, PKO Bank Polski SA wyda nową kartę, z zastrzeżeniem §19 ust. 4.

### Rozdział 5. Odpowiedzialność stron

#### § 21.

1. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, PKO Bank Polski SA jest obowiązany niezwłocznie, nie później jednak niż do końca następnego dnia roboczego po stwierdzeniu nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony Posiadacz lub po otrzymaniu stosownego zgłoszenia, z wyjątkiem przypadku gdy PKO Bank Polski SA ma uzasadnione i należyce udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw, zwrócić Posiadaczowi kwotę nieautoryzowanej transakcji, lub przywrócić obciążony rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja, chyba że Posiadacz uchybił terminowi zgłoszenia, o którym mowa w § 27 ust. 16. Data waluty w odniesieniu do uznania rachunku nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
2. Posiadacz, z uwzględnieniem ust. 4, odpowiada za nieautoryzowane transakcje, do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 50 euro, przeliczonej według średniego kursu ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu dokonania transakcji, jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
  - 1) posłużenia się kartą utraconą albo skradzioną Posiadaczowi,
  - 2) przywłaszczenia karty.
3. Postanowień ust. 2 nie stosuje się w przypadku gdy:
  - 1) Posiadacz nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia karty przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku, gdy Posiadacz działał umyślnie, lub
  - 2) utrata karty przed wykonaniem transakcji została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony PKO Banku Polskiego SA lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usług, o których mowa w art. 6 pkt 10 ustawy.
4. Posiadacz ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości za nieautoryzowane transakcje, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w § 7.
5. Od momentu zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty PKO Bank Polski SA przejmuje odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje, chyba że Posiadacz doprowadził umyślnie do nieautoryzowanych transakcji.
6. Jeżeli PKO Bank Polski SA nie zapewni możliwości dokonania zgłoszenia w sposób określony w § 8 ust. 1, Posiadacz nie odpowiada za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych transakcji, chyba że Posiadacz doprowadził do nieautoryzowanych transakcji umyślnie.
7. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze jest składane bezpośrednio przez Posiadacza, PKO Bank Polski SA ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji, z zastrzeżeniem ust. 8 i § 27 ust. 16, chyba, że PKO Bank Polski SA udowodni, że rachunek dostawcy odbiorcy został uznany zgodnie z ustawą.
8. Odpowiedzialność PKO Banku Polskiego SA za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji jest wyłączona w przypadku siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia płatniczego wynika z przepisów prawa.
9. Jeżeli PKO Bank Polski SA ponosi odpowiedzialność, zgodnie z ust. 7, PKO Bank Polski SA niezwłocznie przywraca rachunek do stanu, jaki by istniał, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji. Data waluty w odniesieniu do uznania rachunku nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
10. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, jeżeli dostawca odbiorcy nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji zgodnie z ustawą, odpowiedzialność ponosi PKO Bank Polski SA z zastrzeżeniem § 27 ust. 16. Do odpowiedzialności PKO Banku Polskiego SA stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 8 i ust. 9.
11. Odpowiedzialność PKO Banku Polskiego SA, o której mowa w ust. 7 i 10, obejmuje także opłaty i prowizje, którymi został obciążony Posiadacz w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji.
12. W przypadku gdy Bank nie wymaga silnego uwierzytelniania użytkownika, Posiadacz nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje chyba, że działał umyślnie. Postanowienie obowiązuje od dnia podanego w Komunikacie nie później niż od dnia 14 września 2019 r.
13. Posiadacz jest uprawniony, w terminie 8 tygodni od daty obciążenia rachunku, do ubiegania się od PKO Banku Polskiego SA o zwrot kwoty autoryzowanej transakcji bezgotówkowej, która została już wykonana, jeżeli spełnione są łącznie następujące warunki:
  - 1) w momencie autoryzacji nie została określona dokładna kwota transakcji, oraz
  - 2) kwota transakcji jest wyższa niż kwota, jakiej Posiadacz mógł się spodziewać uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych transakcji, warunki zawarte w umowie i istotne dla sprawy okoliczności.
14. Na wniosek PKO Banku Polskiego SA Posiadacz jest zobowiązany przedstawić faktyczne okoliczności potwierdzające spełnienie warunków, o których mowa w ust. 13. Posiadacz nie może powoływać się na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli został zastosowany kurs waluty zgodnie z § 23 ust. 3.
15. W terminie 10 dni roboczych od daty otrzymania wniosku, o którym mowa w ust. 13, PKO Bank Polski SA dokona zwrotu na rachunek pełnej kwoty transakcji albo poda uzasadnienie odmowy dokonania zwrotu, wskazując na organy, do których Posiadacz może się odwołać w tej sprawie, jeżeli nie zgadza się z przedstawionym uzasadnieniem.
16. Posiadacz nie ma prawa do zwrotu, o którym mowa w ust. 13 kwoty autoryzowanej transakcji zainicjowanej przez odbiorcę gdy:
  - 1) Posiadacz udzielił zgody na wykonanie transakcji bezpośrednio PKO Bankowi Polskiemu SA, lub
  - 2) informacja o przyszłej transakcji została dostarczona Posiadaczowi przez PKO Bank Polski SA lub odbiorcę w uzgodniony sposób co najmniej 4 tygodnie przed terminem wykonania transakcji zlecenia płatniczego lub była udostępniona przez PKO Bank Polski SA lub odbiorcę, w uzgodniony sposób, przez okres co najmniej 4 tygodni przed terminem wykonania zlecenia płatniczego.
17. W przypadku, w którym PKO Bank Polski SA udowodni Posiadaczowi okoliczności, o których mowa w ust. 4 lub fakt autoryzowania transakcji, PKO Bank Polski SA jest uprawniony do obciążenia rachunku kwotą, którą uznał rachunek w wyniku zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, o czym poinformuje Posiadacza. Obciążenie to może spowodować przekroczenie limitu cyklicznego.

## Rozdział 6. Zasady rozliczania transakcji

### § 22.

Kwoty transakcji dokonanych przy użyciu karty wraz z opłatami i prowizjami obciążają rachunek Posiadacza z dniem rozliczenia.

### § 23.

1. Rozliczenie z tytułu transakcji następuje po zakończeniu cyklu rozliczeniowego, w dniu rozliczenia, z datą dokonania rozliczenia.
2. W dniu określonym w ust.1 Posiadacz zobowiązany jest zapewnić środki pieniężne na rachunku na pokrycie zobowiązań wynikających z dokonywania transakcji przy użyciu karty.
3. Transakcje zrealizowane przy użyciu karty dokonane w walutach obcych są przeliczane przez organizację płatniczą Visa na walutę polską według kursów z dnia dokonania transakcji, stosowanych przez organizację Visa, dostępnych na stronie internetowej [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl).
4. Szczegółowe informacje w zakresie kwoty łącznych opłat za przeliczenie waluty związane z transakcjami płatniczymi realizowanymi w oparciu o kartę (marża), dokonany w EOG oraz w walutach EOG, PKO Bank Polski SA podaje w Komunikacie. Po otrzymaniu zlecenia płatniczego, PKO Bank Polski SA przekazuje informacje o marży w aplikacji mobilnej w usłudze bankowości elektronicznej albo pocztą elektroniczną albo z wykorzystaniem wiadomości tekstowych lub na zestawieniach transakcji płatniczych dostarczanych Posiadaczowi karty w sposób z nim uzgodniony.

### § 24.

Transakcja 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 po kursach obowiązujących w dniu przetworzenia transakcji przez organizację Visa.

### § 25.

PKO Bank Polski SA dostarcza Posiadaczowi zestawienia transakcji w sposób z nim uzgodniony.

### § 26.

Brak miesięcznego zestawienia transakcji w terminie 14 dni od dnia zakończenia cyklu rozliczeniowego, Posiadacz powinien niezwłocznie zgłosić do PKO Banku Polskiego SA.

## Rozdział 7. Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji

### § 27.

1. Posiadacz może złożyć do PKO Banku Polskiego SA reklamację:
  - 1) na piśmie – osobiście w placówce lub przesyłką pocztową, albo na adres do doręczeń elektronicznych, po jego utworzeniu i wpisaniu do bazy adresów elektronicznych, zgodnie z ustawą o doręczeniach elektronicznych,
  - 2) ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w Oddziale lub Agencji PKO Banku Polskiego SA,
  - 3) elektronicznie - w serwisie internetowym w usłudze bankowości elektronicznej.
2. Aktualne numery telefonów i adresy, pod które Posiadacz może składać reklamacje podane są na stronie internetowej [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl) oraz można uzyskać w Oddziałach i Agencjach PKO Banku Polskiego SA.
3. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości dotyczących karty, Posiadacz powinien zgłosić reklamację niezwłocznie.
4. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Posiadacza – imię, nazwisko, PESEL, aktualne dane adresowe, oraz – w miarę możliwości – numer rachunku bankowego Posiadacza lub karty płatniczej Posiadacza, której dotyczy reklamacja, a także treść zastrzeżenia dotyczącego produktów lub usług świadczonych przez PKO Bank Polski SA.
5. PKO Bank Polski SA może zwrócić się do Posiadacza z prośbą o złożenie dodatkowych pisemnych informacji lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, jeżeli uzyskanie tych informacji będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
6. Reklamacja złożona niezwłocznie po powzięciu przez Posiadacza zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez PKO Bank Polski SA.
7. Na żądanie Posiadacza, PKO Bank Polski SA potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
8. PKO Bank Polski SA, z zastrzeżeniem ust. 9, 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 poprzedzającym, PKO Bank Polski SA poinformuje Posiadacza o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez PKO Bank Polski SA terminów określonych w zdaniach poprzedzających wystarczy wysłanie przez PKO Bank Polski SA odpowiedzi przed ich upływem.
9. Odpowiedzi na reklamację w zakresie dotyczącym praw i obowiązków wynikających z ustawy PKO Bank Polski SA udziela w terminie nie dłuższym niż 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, Posiadacz zostanie poinformowany o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez PKO Bank Polski SA terminów określonych w zdaniach poprzedzających jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
10. Po rozpatrzeniu reklamacji z zastrzeżeniem ust. 11, Posiadacz zostanie poinformowany o jej wyniku na piśmie albo na wniosek Posiadacza pocztą elektroniczną.
11. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 9, zostanie udzielona w postaci papierowej albo, na wniosek Posiadacza oraz Użytkownika karty za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w szczególności pocztą elektroniczną.
12. Posiadacz ma prawo do:
  - 1) pozasądowego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów z PKO Bankiem Polskim SA. Podmiotami właściwymi do rozstrzygnięcia sporów są,
    - a) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, działający zgodnie z regulaminem dostępnym na stronie ([www.zbp.pl](http://www.zbp.pl)),
    - b) Rzecznik Finansowy, do którego można zwrócić się w trybie wskazanym na stronie [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl), po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego,
  - 2) skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem Internetu lub usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
13. Niezależnie od opisanego wyżej postępowania reklamacyjnego, Posiadaczowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
14. Organem administracji publicznej sprawującym nadzór nad działalnością PKO Banku Polskiego SA jest Komisja Nadzoru Finansowego.
15. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez PKO Bank Polski SA z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.
16. Złożenie reklamacji nie zwalnia Posiadacza z obowiązku zapewnienia na rachunku środków na spłatę zobowiązań związanych z kartą.
17. Brak zgłoszenia reklamacji dotyczącej stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku lub od dnia, w którym transakcja miała być dokonana powoduje wygaśnięcie roszczenia.

### § 28.

1. Do złożonej reklamacji Posiadacz powinien dostarczyć do PKO Banku Polskiego SA informacje niezbędne do rozpatrzenia reklamacji:

- 1) numer karty, imię i nazwisko Posiadacza, datę dokonania transakcji, oryginalną kwotę dokonania transakcji, nazwę punktu bądź bankomatu, w którym dokonana została transakcja, wskazanie powodu złożenia reklamacji oraz potwierdzenie czy Posiadacz był w posiadaniu karty w chwili realizacji kwestionowanej transakcji,
  - 2) informacje, o których mowa w pkt 1, powinny być podane dla każdej reklamowanej transakcji,
  - 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 dokumentów wymienionych w ust. 1, PKO Bank Polski SA może zwolnić Posiadacza 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.

#### § 29.

1. Po wstępnym rozpatrzeniu reklamacji PKO Bank Polski SA może dokonać uznania rachunku kwotą wynikającą z reklamowanej transakcji oraz należnych prowizji i opłat, z datą jej dokonania, z zastrzeżeniem § 21 ust. 1.
2. Jeżeli po zakończeniu procesu reklamacyjnego reklamacja nie została w całości lub w części uznana, PKO Bank Polski SA ma prawo do obciążania rachunku kwotą reklamowanej transakcji i związanych z tą transakcją prowizji i opłat, nieuznanych w reklamacji, z datą pierwotnego uznania, o której mowa w ust.1, niezależnie od kwoty dostępnego limitu cyklicznego co może spowodować przekroczenie dostępnego limitu cyklicznego.

#### § 30.

1. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartą, która została zgłoszona jako utracona, Posiadacz powinien dostarczyć do PKO Banku Polskiego SA podpisane oświadczenie zawierające informacje: numer karty, imię i nazwisko Posiadacza, 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 transakcji przez Posiadacza oraz sposób przechowywania karty i PIN.
2. Dokumenty wymienione w ust. 1 należy dołączyć do reklamacji.

#### § 31.

1. W sprawach reklamacji dotyczących produktów i usług bankowych Posiadacz, może zwrócić się do Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.
2. Posiadacz ma prawo wniesienia skargi na działanie PKO Banku Polskiego SA do Komisji Nadzoru Finansowego, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa.

### Rozdział 8. Zmiany postanowień Regulaminu oraz Taryfy

#### § 32.

1. PKO Bank Polski SA jest uprawniony do zmiany Regulaminu w przypadku:
  - 1) wprowadzenia nowych lub uchylecia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie wpływającym na postanowienia umowy ramowej,
  - 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. PKO Bank Polski SA jest uprawniony do zmiany Taryfy. 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 nowych usług o charakterze opcjonalnym, z zastrzeżeniem, że ta zmiana polega na ustanowieniu nowych opłat lub prowizji, dotyczących udostępnianych usług,
  - 5) wprowadzenia, zmiany lub uchylecia 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 uchylecia 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, 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 lub zaprzestaniu ich pobierania.



8. Proponowane zmiany Regulaminu i Taryfy, dokonywane w czasie obowiązywania umowy, PKO Bank Polski SA przekazuje Posiadaczowi wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie, nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia zmian w życie oraz informacją o podstawie prawnej i okolicznościach faktycznych tej zmiany, w sposób podany w § 17.
9. W związku ze zmianami, o których mowa w ust. 8, Posiadacz ma prawo, przed proponowaną datą ich wejścia w życie dokonać:
  - 1) zgłoszenia sprzeciwu wobec proponowanych zmian,
  - 2) wypowiedzenia umowy bez ponoszenia opłat, ze skutkiem od dnia poinformowania Posiadacza o zmianie, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane.
10. W przypadku, gdy Posiadacz 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.
11. W przypadku, gdy Posiadacz zgłosi sprzeciw, ale nie wypowie umowy, umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian.

## Rozdział 9. Wypowiedzenie oraz rozwiązanie umowy

### § 33.

Rozwiązanie umowy następuje w przypadku:

- 1) wypowiedzenia umowy przez Posiadacza, lub
  - 2) wypowiedzenia umowy przez PKO Bank Polski SA, lub
  - 3) wypowiedzenia umowy rachunku, do którego została wydana karta, lub
  - 4) śmierci Posiadacza, 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.

### § 34.

1. Posiadacz 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. Umowa rozwiązuje się z chwilą wypowiedzenia umowy rachunku, do którego została wydana karta.
3. Posiadacz jest zobowiązany do zwrotu karty do oddziału PKO Banku Polskiego SA najpóźniej w dniu rozwiązania umowy.

### § 35.

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

### § 36.

1. Z dniem rozwiązania umowy PKO Bank Polski SA unieważnia karty.
2. Rozwiązanie umowy nie zwalnia Posiadacza z obowiązku rozliczenia wszelkich zobowiązań finansowych wynikających z umowy.

## Rozdział 10. Postanowienia końcowe

### § 37.

1. Posiadacz zobowiązany jest do powiadomienia PKO Banku Polskiego SA o zmianach danych personalnych i teled adresowych.
2. PKO Bank Polski SA wysyła korespondencję na ostatni podany przez Posiadacza adres.
3. W okresie obowiązywania umowy ramowej Posiadacz ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu postanowień umowy oraz informacji określonych w art. 27 ustawy w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku. PKO Bank Polski SA może za zgodą Posiadacza przekazać te dokumenty i informacje przez zamieszczenie ich na stronie internetowej lub w serwisie internetowym, o ile strona internetowa lub serwis internetowy umożliwiają dostęp do nich przez okres właściwy do celów dostarczania tych informacji i pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.
4. Informacje o możliwościach kontaktu z PKO Bankiem Polskim SA wskazane są na stronie [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl) oraz w Katalogu Informacyjnym Banku dostępnym w oddziałach PKO Banku Polskiego SA.
5. PKO Bank Polski przekazuje informacje związane z obsługą i funkcjonowaniem karty na podane przez Posiadacza adresy, w tym adres email, lub numery telefonów.

### § 38.

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



Bank Polski

## WYKAZ ZMIAN

1 marca 2022 r. wchodzi w życie zmieniony „Regulamin wydawania i używania kart obciążeniowych ze znakiem Visa” (Regulamin)

Poniższa tabela przedstawia wykaz najważniejszych zmian - wskazana w wykazie numeracja paragrafów, ustępów, punktów odnosi się do nowej wersji Regulaminu.

Pozostałe zmiany wynikają z doprecyzowania istniejących zapisów lub mają charakter porządkowy/redakcyjny.

Gdzie i co się zmienia	Opis i powód zmiany	Podstawa prawna zmiany
§ 5 ust. 2 i 3	Wprowadzamy zapis umożliwiający nie wznowienie karty po upływie jej terminu ważności, jeżeli wystąpią okoliczności uniemożliwiające jej dalszą obsługę w wyniku zmiany warunków funkcjonowania kart związanych z postępowaniem technicznym, technologicznym i informatycznym,	§ 32 ust. 1 pkt 5 Regulaminu kart płatniczych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA: „1. Bank jest uprawniony do zmiany Regulaminu w przypadku: (...) 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 postępowaniem technicznym, technologicznym i informatycznym, wpływających na postanowienia niniejszej umowy ramowej.”
§ 23 ust. 3	Modyfikujemy zapisy informujące o zmianie zasad rozliczania transakcji kartowych przez organizacje płatnicze. Aktualnie organizacje płatnicze dokonują przeliczenia transakcji dokonanych w walucie obcej według kursu z dnia dokonania transakcji,	§ 32 ust. 1 pkt 5 Regulaminu kart płatniczych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA: „1. Bank jest uprawniony do zmiany Regulaminu w przypadku: (...) 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 postępowaniem technicznym, technologicznym i informatycznym, wpływających na postanowienia niniejszej umowy ramowej.”
§ 23 ust. 4	Dodajemy zapisy o marży dla transakcji dokonywanych kartą w stosunku do kursu EBC (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).	§ 32 ust. 1 pkt 1 i 2 Regulaminu kart płatniczych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA: „1. Bank jest uprawniony do zmiany Regulaminu w przypadku: 1) wprowadzenia nowych lub uchylenia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie wpływającym na postanowienia umowy ramowej, 2) dodania nowych, zmiany lub ograniczenia dotychczasowych usług dostępnych przy użyciu karty, wpływających na postanowienia zawartej z Posiadaczem karty umowy ramowej,”
§ 27 ust. 1, 2, 10 i 11	Wprowadzamy zmiany w zapisach dotyczących reklamacji w związku ze zmianą Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym – zmiany dotyczą przede wszystkim sposobu składania reklamacji.	§ 32 ust. 1 pkt 1 Regulaminu kart płatniczych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA: „1. Bank jest uprawniony do zmiany Regulaminu w przypadku: 1) wprowadzenia nowych lub uchylenia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie wpływającym na postanowienia umowy ramowej,”
Dodatkowo w Regulaminie dodajemy: 1) definicję autoryzacji (§ 2 pkt 1) 2) doprecyzowanie definicji kodu CVV2/CVC2 (§ 2 pkt 8), 3D-Secure (§ 2 pkt 23)		