



Bank Polski

REGULAMIN WYDAWANIA I UŻYWANIA KARTY OBCIĄŻENIOWEJ TYPU BUSINESS

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin wydawania i używania karty obciążeniowej typu Business, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady wydawania i używania karty obciążeniowej typu Business w Powszechnej Kasie Oszczędności Banku Polskiego Spółce Akcyjnej.
2. Niniejszy Regulamin zastępuje również dotychczasowy Regulamin kart płatniczych dla klientów instytucjonalnych PKO Banku Polskiego SA w zakresie określającym zasady wydawania i używania kart obciążeniowych przez klientów korporacyjnych oraz klientów małych i średnich przedsiębiorstw w Powszechnej Kasie Oszczędności Banku Polskiego Spółce Akcyjnej.

§ 2.

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) PKO Bank Polski SA/Bank – Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółkę Akcyjną,
 - 2) karta – kartę z numerem, datą ważności, imieniem i nazwiskiem Użytkownika karty oraz nazwą Posiadacza rachunku,
 - 3) PIN – poufny kod identyfikacyjny Użytkownika karty,
 - 4) Użytkownik karty/Użytkownik – osobę fizyczną upoważnioną przez Posiadacza rachunku do dokonywania w imieniu i na rzecz Posiadacza rachunku operacji określonych w Regulaminie,
 - 5) rachunek – rachunek bieżący, rachunek BIZNES PARTNER albo inny rachunek o charakterze bieżącym, do którego została wydana karta,
 - 6) Posiadacz rachunku/Posiadacz – osobę fizyczną będącą przedsiębiorcą lub osobę prawną bądź jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, o ile posiada zdolność prawną, która zawarła z PKO Bankiem Polskim SA umowę o prowadzenie rachunku,
 - 7) operacja – wypłatę gotówki, dokonanie płatności za towary i usługi, jak również inną usługę dostępną przy użyciu karty,
 - 8) Umowa – umowę o wydanie i używanie kart,
 - 9) cykl rozliczeniowy – okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego,
 - 10) dzień rozliczenia – określony w zestawieniu operacji dzień miesiąca następującego po miesiącu, w którym operacje zostały przetworzone przez właściwą organizację płatniczą; jeżeli jest to dzień wolny od pracy, dniem rozliczenia jest pierwszy dzień roboczy następujący po tym dniu wolnym,
 - 11) limit cykliczny/limit wydatków Użytkownika – kwotę, do wysokości której mogą być dokonywane operacje w jednym cyklu rozliczeniowym przy użyciu jednej karty,
 - 12) limit globalny/limit wydatków – kwotę, w ramach której przyznawane są limity cykliczne na wszystkie karty wydane do rachunku,
 - 13) Komunikat – komunikat dla Posiadaczy rachunków podawany do wiadomości w placówkach PKO Banku Polskiego SA oraz na stronie internetowej www.pkobp.pl,
 - 14) Taryfa – taryfę prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA,
 - 15) organizacja płatnicza – organizację międzynarodową, której członkami są instytucje finansowe tworzące system rozliczeń transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych (np. Visa Europe, MasterCard International),
 - 16) dzień roboczy - dzień pracy PKO Banku Polskiego SA, z wyłączeniem sobót i niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy,
 - 17) kod CVC2/CVV2 – trzycyfrowy kod umieszczony na rewersie karty służący do potwierdzania operacji bez fizycznego przedstawienia karty,
 - 18) unieważnienie karty – zmianę statusu karty w systemach informatycznych Banku, mającą na celu nieodwracalne uniemożliwienie dokonywania operacji przy użyciu karty,
 - 19) zablokowanie karty – zmianę statusu karty w systemach informatycznych Banku, mającą na celu czasowe uniemożliwienie dokonywania operacji przy użyciu karty,
 - 20) 3D-Secure – sposób potwierdzania operacji stanowiący dodatkowe zabezpieczenie operacji dokonywanych w Internecie. 3D-Secure dostępne będzie od dnia podanego w Komunikacie.
2. Komunikat określa w szczególności maksymalne wysokości limitów na karty.

Rozdział 2. Wydanie karty

§ 3.

Karta jest wydawana po zawarciu Umowy przez Posiadacza rachunku i PKO Bank Polski SA.

§ 4.

Użytkownikiem karty może zostać osoba fizyczna, która ma pełną zdolność do czynności prawnych, wskazana przez Posiadacza rachunku w sposób określony w Umowie.

§ 5.

Posiadacz rachunku może ubiegać się o wydanie dowolnej liczby kart, z tym, że każdej osobie wskazanej w sposób określony w Umowie istnieje możliwość wydania po jednej karcie z rodzajów kart objętych Umową.

§ 6.

1. Użytkownik karty otrzymuje kartę oraz PIN w sposób określony w Umowie.
2. Użytkownik karty powinien podpisać kartę (ale nie w formie drukowanej) niezwłocznie po jej otrzymaniu.

§ 7.

Karta jest własnością PKO Banku Polskiego SA i na żądanie PKO Banku Polskiego SA musi być zwrócona.

§ 8.

1. Termin ważności karty określają miesiąc i rok umieszczony na jej awersie. Karta jest ważna do ostatniego dnia tego miesiąca włącznie.
2. O ile najpóźniej na 45 dni przed upływem okresu ważności karty Posiadacz rachunku nie wyda innej dyspozycji, zostanie wydana karta z nowym terminem ważności, z zastrzeżeniem § 22. PIN nie ulega zmianie.
3. Karta, której termin ważności upłynął, nie może być używana i powinna być zwrócona do PKO Banku Polskiego SA.
4. Użytkownik karty otrzymuje kartę, o której mowa w ust. 2, w sposób określony w Umowie.

Rozdział 3. Zasady bezpieczeństwa

§ 9.

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 utraty, kradzieży, przywłaszczenia, zniszczenia, nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty, zgodnie z § 10,
- 4) nieudostępniania karty i PIN osobom nieuprawnionym,
- 5) niepodawania wyłoczonych na karcie danych karty osobom trzecim w innych celach niż:
 - a) dokonanie operacji,
 - b) zgłoszenie reklamacji,
 - c) zgłoszenie utraty lub zniszczenia karty.

§ 10.

1. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia, zniszczenia, nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty należy niezwłocznie zgłosić ten fakt:
 - 1) telefonicznie pod numer podany na karcie lub w materiałach informacyjnych dotyczących karty lub
 - 2) osobiście w dowolnym oddziale PKO Banku Polskiego SA.
2. Potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, jest podanie przez osobę przyjmującą zgłoszenie imienia i nazwiska, daty oraz godziny przyjęcia zgłoszenia osobie zgłaszającej.
3. W przypadku podejrzenia kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia lub dostępu do karty PKO Bank Polski SA zaleca Posiadaczowi rachunku lub Użytkownikowi karty złożenie zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa do organów ścigania.

§ 11.

Telefoniczne zgłoszenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia, zniszczenia, nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty powinno być potwierdzone przez Posiadacza rachunku pisemnie w oddziale PKO Banku Polskiego SA prowadzącym rachunek w terminie 7 dni od dnia zgłoszenia utraty karty i powinno zawierać:

- 1) imię i nazwisko Użytkownika karty,
- 2) numer karty i datę jej ważności (o ile to możliwe),
- 3) numer rachunku, do którego została wydana karta,
- 4) datę, godzinę i miejsce telefonicznego zgłoszenia utraty karty,
- 5) imię i nazwisko osoby, która przyjęła zgłoszenie (o ile to możliwe),
- 6) okoliczności utraty, kradzieży, przywłaszczenia, zniszczenia, nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty.

§ 12.

Jeżeli karta zgłoszona jako utracona, skradziona lub przywłaszczona zostanie odnaleziona, nie może być używana i powinna zostać niezwłocznie zwrócona w dowolnym oddziale PKO Banku Polskiego SA.

§ 13.

W miejsce karty utraconej, skradzionej, przywłaszczonej lub zniszczonej oraz w przypadku nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty PKO Bank Polski SA wyda kolejną kartę, o ile Posiadacz rachunku nie wyda innej dyspozycji.

§ 14.

1. Posiadacza rachunku obciążają operacje dokonane przez osoby, którym Użytkownik karty udostępnił kartę lub ujawnił PIN.
2. Do czasu zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia, zniszczenia, nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty, Posiadacz rachunku odpowiada za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku operacji dokonanych przy użyciu karty utraconej, skradzionej, przywłaszczonej, nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 150 euro. Ograniczenie to nie dotyczy operacji, do których doszło z winy Użytkownika

karty, w szczególności gdy nie dopełnił on obowiązków określonych w § 9 lub gdy nie dokonał zgłoszenia niezgodności kwestionowanych operacji ujętych w zestawieniu albo błędów lub innych nieprawidłowości w przeprowadzeniu rozliczenia w terminie, o którym mowa w § 28 ust. 4.

3. Od momentu zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia, zniszczenia, nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty PKO Bank Polski SA przejmuje odpowiedzialność za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku operacji dokonanych przy użyciu utraconej, skradzionej, przywłaszczonej karty, nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty chyba że do operacji doszło z winy umyślnej Użytkownika karty.
4. Równowartość, o której mowa w ust. 2, oblicza się według średniego kursu euro ogłoszonego przez NBP obowiązującego w dniu dokonania zgłoszenia.

Rozdział 4. Używanie karty

§ 15.

Karta może być używana wyłącznie przez osobę, której dane zostały umieszczone na karcie, w okresie ważności karty lub do chwili jej unieważnienia przez Użytkownika, Posiadacza lub Bank.

§ 16.

Kartę można używać w kraju i za granicą w punktach handlowo-usługowych, placówkach banków oraz bankomatach i innych urządzeniach samoobsługowych oznaczonych znakiem akceptacji umieszczonym na karcie.

§ 17.

Karta służy do:

- 1) wypłat gotówki w bankomatach i placówkach banków oznaczonych znakiem akceptacji umieszczonym na karcie,
- 2) dokonywania płatności za towary lub usługi, w tym operacji dokonanych przez Internet, telefonicznie lub w formie pisemnej,
- 3) korzystania z innych usług oferowanych przez PKO Bank Polski SA i dostępnych przy użyciu karty.

§ 18.

Operacje przy użyciu karty mogą być dokonywane do wysokości limitu cyklicznego.

§ 19.

1. Posiadacz rachunku przedstawia propozycje limitu:
 - 1) globalnego,
 - 2) cyklicznego na każdą kartę
 - 3) dziennego limitu wypłat gotówki na każdą kartę, na której limit został uruchomiony przez PKO Bank Polski SA
 - 4) dziennego limitu operacji płatniczych na każdą kartę, na której limit został uruchomiony przez PKO Bank Polski SA
 - 5) dziennego limitu operacji internetowych na każdą kartę, na której limit został uruchomiony przez PKO Bank Polski SA (ustalenie limitu na poziomie „0” skutkować będzie brakiem możliwości dokonywania operacji internetowych).
2. Wnioskowana wysokość limitu, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, jest przekazywana razem z danymi Użytkownika karty.
3. O wysokości limitów decyduje PKO Bank Polski SA. PKO Bank Polski SA informuje Posiadacza rachunku o wysokości przyznanych limitów.
4. Na wniosek Posiadacza rachunku PKO Bank Polski SA może dokonywać zmian wysokości ustalonych dla karty limitów w granicach określonych w Komunikacie. PKO Bank Polski niezwłocznie powiadomi Posiadacza rachunku, o możliwości realizacji wnioskowanej zmiany oraz o terminie jej wprowadzenia.

§ 20.

1. Użytkownik karty jest zobowiązany, przy dokonywaniu operacji, do okazania na żądanie osoby realizującej operację dokumentu stwierdzającego tożsamość.
2. Każda operacja płatnicza realizowana z fizycznym użyciem karty jest potwierdzana odpowiednim dowodem sprzedaży wystawionym przez punkt przyjmujący płatność kartą. Dowód sprzedaży powinien być podpisany przez Użytkownika karty, o ile operacja nie została potwierdzona wprowadzeniem PIN albo nie została zrealizowana w samoobsługowym terminalu płatniczym bez konieczności potwierdzania operacji numerem PIN lub podpisem.
3. Postanowień ust. 1 i 2, nie stosuje się do operacji dokonanych przez Internet, realizowanych telefonicznie lub pisemnie oraz realizowanych w terminalach samoobsługowych płatniczych.
4. Użytkownik karty potwierdza zlecenie wykonania operacji poprzez:
 - 1) wprowadzenie kodu PIN – w bankomatach oraz terminalach elektronicznych,
 - 2) złożenie podpisu na dowodzie dokonania operacji,
 - 3) podanie wymaganych danych np.: numeru karty, daty jej ważności lub kodu CVC2/ CVV2 oraz 3D-Secure w przypadku operacji wykonywanych na odległość tj. bez fizycznego przedstawienia karty,
 - 4) fizyczne użycie karty w samoobsługowym terminalu płatniczym bez konieczności potwierdzania operacji numerem PIN lub podpisem.
5. W celu kontroli rozliczeń Posiadacz rachunku zobowiązany jest do przechowywania dokumentów potwierdzających dokonanie operacji do dnia otrzymania i sprawdzenia miesięcznego zestawienia zawierającego te operacje.

§ 21.

1. PKO Bank Polski SA nie odpowiada za szkody wynikłe z powodu działania siły wyższej.
2. PKO Bank Polski SA nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) odmowy realizacji operacji w punktach handlowo-usługowych, bankomatach innych banków lub oddziałach innych banków,
 - 2) zastosowanie przez punkt akceptujący kartę waluty rozliczeniowej innej, niż wykazano na potwierdzeniu operacji,
 - 3) dodatkowe stosowane lokalnie prowizje nieustalone i niepobierane przez PKO Bank Polski SA.

§ 22.

1. PKO Bank Polski SA ma prawo do zablokowania karty, unieważnienia karty lub niewydania kolejnej karty:
 - 1) z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem karty,
 - 2) w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
2. PKO Bank Polski SA ma prawo do zablokowania wszystkich kart wydanych do rachunku w przypadku braku terminowej spłaty zadłużenia.
3. PKO Bank Polski SA poinformuje telefonicznie Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty o zablokowaniu albo unieważnieniu karty przed jej zablokowaniem albo unieważnieniem, a jeżeli nie jest to możliwe – niezwłocznie po jej zablokowaniu albo unieważnieniu. Nie dotyczy to przypadków, gdy przekazanie informacji o zablokowaniu albo unieważnieniu instrumentu byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.
4. PKO Bank Polski SA odblokowuje kartę albo zastępuje ją nową kartą, jeżeli przestały istnieć podstawy do utrzymywania blokady.
5. W sytuacji wpływu do Banku zajęcia egzekucyjnego do rachunku bankowego klienta i braku środków na realizację całkowitą zajęcia egzekucyjnego, dopuszcza się utratę możliwości korzystania z karty, w związku z odpowiedzialnością Banku związaną z egzekucyjnymi roszczeniami wobec klienta.

Rozdział 5. Zasady rozliczania operacji

§ 23.

1. Rozliczenie z tytułu operacji następuje po zakończeniu cyklu rozliczeniowego w dniu rozliczenia, w ciężar rachunku, do którego została wydana karta.
2. W dniu rozliczenia Posiadacz rachunku zobowiązany jest zapewnić środki pieniężne na rachunku na pokrycie zobowiązań wynikających z dokonywania operacji przy użyciu karty.
3. W przypadku niedokonania przez Posiadacza rachunku spłaty kwoty do zapłaty w terminie wskazanym w 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 rachunku bieżącym albo rachunku BIZNES PARTNER albo rachunku pomocniczym.

§ 24.

Wszelkie rozliczenia pomiędzy PKO Bankiem Polskim SA i Posiadaczem rachunku z tytułu używania kart wydanych do rachunku prowadzone są w złotych.

§ 25.

Wszystkie operacje dokonane w walucie obcej, za wyjątkiem dokonanych w euro, przeliczane są przez organizację płatniczą na euro według kursu i zasad stosowanych przez tę organizację, a następnie przez PKO Bank Polski SA na złote według kursu sprzedaży dla dewiz z tabeli kursowej PKO Bank Polski SA z dnia przetworzenia operacji.

§ 26.

1. Po zakończeniu cyklu rozliczeniowego PKO Bank Polski SA udostępni Posiadaczowi rachunku zestawienie zbiorcze – stanowiące łączny wykaz kwot operacji dokonanych przy użyciu wszystkich kart i należnych PKO Bankowi Polskiemu SA prowizji i opłat bankowych oraz zestawienia indywidualne zawierające wykazy operacji dokonanych przez każdego Użytkownika karty i należnych PKO Bankowi Polskiemu SA prowizji i opłat bankowych.
2. Jeżeli Posiadacz rachunku nie otrzyma zestawień operacji, o których mowa w ust. 1, najpóźniej w terminie 10 dni od dnia zakończenia cyklu rozliczeniowego, w którym realizował operacje, powinien ten fakt niezwłocznie zgłosić w oddziale PKO Banku Polskiego SA prowadzącym rachunek.

§ 27.

PKO Bank Polski SA nie odpowiada za brak rozliczenia operacji w danym cyklu rozliczeniowym w przypadku nieprzekazania informacji z punktu handlowo-usługowego. Operacja ta będzie rozliczona w kolejnym cyklu rozliczeniowym po kursach obowiązujących w dniu przetworzenia operacji.

Rozdział 6. Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji

§ 28.

1. Posiadacz rachunku może złożyć do PKO Banku Polskiego SA reklamację dotyczącą karty:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w oddziałach lub agencjach PKO Banku Polskiego SA albo przesyłką pocztową,
 - 2) ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w oddziale lub agencji PKO Banku Polskiego SA,
 - 3) za pomocą poczty elektronicznej – na adres e-mail.
2. Aktualne numery telefonów i adresy, pod które Posiadacz rachunku może składać reklamacje dostępne są na stronie internetowej www.pkobp.pl oraz na tablicach informacyjnych w oddziałach i agencjach PKO Banku Polskiego SA.
3. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Posiadacza rachunku (w przypadku osoby fizycznej – imię, nazwisko, PESEL, a w przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej – nazwę oraz REGON lub NIP), aktualne dane adresowe, oraz – w miarę możliwości – numer rachunku bankowego lub karty płatniczej Posiadacza rachunku, której dotyczy reklamacja, a także treść zastrzeżenia dotyczącego produktów lub usług świadczonych przez PKO Bank Polski SA.
4. PKO Bank Polski SA może zwrócić się do Posiadacza rachunku z prośbą o złożenie dodatkowych pisemnych informacji lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, jeżeli uzyskanie tych informacji będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.

5. Reklamacja złożona niezwłocznie po powzięciu przez Posiadacza rachunku zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez PKO Bank Polski SA.
6. Na żądanie Posiadacza rachunku, PKO Bank Polskie SA potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
7. 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 poprzedzającym, PKO Bank Polski SA poinformuje Posiadacza rachunku o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji w przypadku Posiadacza rachunku – osoby fizycznej, a w przypadku innego Posiadacza rachunku termin ten nie może przekroczyć 90 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.
8. Po rozpatrzeniu reklamacji, Posiadacz rachunku zostanie poinformowany o jej wyniku w formie papierowej albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z tym że pocztą elektroniczną jedynie na wniosek Posiadacza rachunku.
9. Posiadacz rachunku ma prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów z PKO Bankiem Polskim SA. Organami właściwymi do rozstrzygnięcia sporów są:
 - 1) Rzecznik Finansowy, w przypadku Posiadacza rachunku, który jest osobą fizyczną,
 - 2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego.
10. Niezależnie od opisanego wyżej postępowania reklamacyjnego, Posiadaczowi rachunku w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
11. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez Bank z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.

§ 29.

1. Zgłoszenie reklamacji nie ma wpływu na wysokość obciążenia rachunku z tytułu rozliczenia operacji objętych zestawieniem.
2. W przypadku uwzględnienia przez PKO Bank Polski SA reklamacji, kwota podlegająca reklamacji jest księgowana na rachunku Posiadacza rachunku z dniem rozliczenia, tj. z dniem, w którym obciążono rachunek reklamowaną kwotą. Kwotę podlegającą reklamacji PKO Bank Polski SA zwraca klientowi z prowizjami i opłatami, jeżeli zostały pobrane przez PKO Bank Polski SA.

§ 30.

1. Do złożonej reklamacji dotyczącej operacji dokonanych kartą Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty powinien dostarczyć do PKO Banku Polskiego SA wszelkie dokumenty lub informacje będące podstawą do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji:
 - 1) oświadczenie zawierające informacje, o których mowa w § 28 ust. 3, datę oraz oryginalną kwotę operacji, nazwę punktu bądź bankomatu, w którym dokonana została operacja, wskazanie powodu złożenia reklamacji oraz potwierdzenie czy 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.
2. Do reklamacji dotyczącej operacji dokonanych kartą, która została zgłoszona jako utracona, Posiadacz rachunku powinien dołączyć oświadczenie będące podstawą do rozpatrzenia reklamacji i zawierające informacje: numer karty, imię i nazwisko Posiadacza rachunku 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 Użytkownika karty oraz sposób przechowywania karty i PIN.
3. PKO Bank Polski może zwrócić się do Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty z prośbą o złożenie dodatkowych pisemnych informacji lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, innych niż te o których mowa w ust. 1 i ust. 2, jeżeli uzyskanie tych informacji będzie niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.

Rozdział 7. Postanowienia końcowe

§ 31.

1. PKO Bank Polski SA może dokonywać zmian Regulaminu, gdy następuje zmiana oferty produktowej, w wyniku zmian przepisów prawa oraz zmian warunków wydawania i funkcjonowania kart płatniczych na rynku polskim oraz na rynku międzynarodowym.
2. Zmiany Regulaminu i Taryfy dokonywane w czasie obowiązywania Umowy są przekazywane Posiadaczowi rachunku wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie oraz informacją o możliwości rozwiązania Umowy przez Posiadacza rachunku za wypowiedzeniem dokonanych w terminie jednego miesiąca od dnia otrzymania informacji, z zastrzeżeniem ust. 4.
3. Strony ustalają następujące sposoby doręczania Posiadaczowi rachunku informacji o zmianach, o których mowa w ust. 2:
 - 1) na zestawieniu operacji dostarczonym w sposób przewidziany dla przekazywania zestawień albo
 - 2) za pomocą środków porozumiewania się na odległość:
 - a) za pośrednictwem usług bankowości elektronicznej albo
 - b) przez wyświetlenie odsyłacza do dokumentów w postaci elektronicznej na stronie internetowej.
4. Okres wypowiedzenia wynosi jeden miesiąc, o ile Posiadacz rachunku nie ustali krótszego okresu, i liczony jest od dnia doręczenia wypowiedzenia do oddziału PKO Banku Polskiego SA prowadzącego rachunek.
5. W przypadku, gdy Posiadacz rachunku nie wypowie Umowę, zmiany Regulaminu i Taryfy obowiązują od dnia podanego w informacji przekazanej Posiadaczowi rachunku.

§ 32.

1. Jeżeli Posiadacz rachunku rezygnuje z karty, zobowiązany jest do jej zwrotu do oddziału prowadzącego rachunek w dniu złożenia rezygnacji.
2. Jeżeli Posiadacz rachunku wypowie Umowę wskutek zmiany Regulaminu i zwróci kartę przed upływem terminu, na jaki została wydana, zwrócona zostanie kwota opłaty wyliczona proporcjonalnie do okresu ważności zwróconej karty, o ile opłata taka została pobrana.

§ 33.

Złożenie rezygnacji ze wznowienia karty jest równoznaczne z rezygnacją z karty, przy czym karta może być używana do końca daty ważności, o ile Posiadacz rachunku nie określi krótszego terminu.

§ 34.

1. Posiadacz rachunku zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania PKO Banku Polskiego SA o każdorazowej zmianie danych Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty.
2. Posiadacz rachunku zobowiązuje się dostarczać na wezwanie Banku, dokumenty niezbędne według Banku do oceny jego sytuacji ekonomiczno-finansowej.

§ 35.

1. Rozwiązanie Umowy następuje w przypadku:
 - 1) wypowiedzenia Umowy przez Posiadacza rachunku,
 - 2) wypowiedzenia Umowy przez PKO Bank Polski SA,
 - 3) rozwiązania umowy rachunku.
2. Bank ma prawo unieważnić karty i rozwiązać Umowę, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, w przypadku wystąpienia jednej z poniższych sytuacji:
 - 1) nie przestrzegania przez Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty, postanowień Umowy lub Regulaminu,
 - 2) złożenia fałszywych dokumentów, oświadczeń lub danych stanowiących podstawę do wydania karty lub przyznania limitu globalnego,
 - 3) zamknięcia rachunku lub wypowiedzenia umowy rachunku przez Posiadacza rachunku lub Bank,
 - 4) utraty przez Posiadacza rachunku zdolności lub wiarygodności kredytowej będącej podstawą do stwierdzenia przez Bank zagrożenia terminowej obsługi zobowiązań wynikających z Umowy,
 - 5) zajęcia rachunku przez uprawniony podmiot,
 - 6) utraty zdolności do wykonywania wymagalnych zobowiązań pieniężnych rozumianej jako niewypłacalność zgodnie z art. 11 ustawy z dnia 28 lutego 2003 roku Prawo upadłościowe (Dz.U.2015.233-jt.),
 - 7) postawienia Posiadacza rachunku w stan upadłości, rozumianej jako złożenie wniosku o ogłoszenie upadłości.Okres wypowiedzenia Umowy wynosi jeden miesiąc, z zastrzeżeniem, że w przypadku wypowiedzenia Umowy z powodu postawienia Posiadacza rachunku w stan upadłości okres ten wynosi 7 dni, i liczony jest od dnia skutecznego doręczenia wypowiedzenia Klientowi, rozumianego jako dzień doręczenia wypowiedzenia Umowy osobiście bądź listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
3. Posiadacz rachunku może wypowiedzieć Umowę bez podania powodów. Rozwiązanie Umowy następuje w dniu doręczenia wypowiedzenia umowy przez Posiadacza rachunku do oddziału PKO Banku Polskiego SA prowadzącego rachunek albo w innym terminie wskazanym przez Posiadacza rachunku.
4. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Posiadacza rachunku z obowiązku rozliczenia wszelkich zobowiązań finansowych wynikających z używania kart.

§ 36.

1. PKO Bank Polski SA zastrzega sobie prawo do obniżenia limitu globalnego w przypadku nieterminowej spłaty należności wynikających z Umowy lub utraty przez Posiadacza rachunku zdolności kredytowej.
2. W sytuacji określonej w ust. 1, PKO Bank Polski SA jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia Posiadacza rachunku o dokonanych zmianach.

§ 37.

1. Posiadacz rachunku może, bez podania przyczyny, odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania pierwszej karty, o ile nie dokonał żadnej operacji przy użyciu którejkolwiek z kart wydanych do rachunku.
2. W sytuacji określonej w ust. 1, PKO Bank Polski SA zobowiązuje się do zwrotu opłaty za wydanie kart, o ile taka opłata została pobrana. Opłata ta może zostać pomniejszona o koszty produkcji oraz wysyłki karty.

§ 38.

1. W sprawach, które nie zostały uregulowane w Regulaminie, mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Nie stosuje się przepisów ustawy o usługach płatniczych w zakresie wskazanym w art. 33 oraz w zakresie działu II, z wyjątkiem art. 32a tego działu.
3. Językiem obowiązującym w relacjach pomiędzy PKO Bankiem Polskim SA a Posiadaczem rachunku jest język polski.
4. W przypadku umożliwienia komunikacji w języku angielskim oraz udostępnienia w tym języku treści umowy i dokumentów z nią związanych, językiem rozstrzygania sporów jest język polski, a dokumenty w języku angielskim mają jedynie charakter informacyjny.
5. Wszelkie spory wynikłe pomiędzy PKO Bankiem Polskim SA a Posiadaczem rachunku rozstrzygane będą przez Sąd Polubowny działający przy Związku Banków Polskich zgodnie z regulaminem tego Sądu.
6. Instytucją sprawującą nadzór nad działalnością PKO Banku Polskiego SA jest Komisja Nadzoru Finansowego.