

REGULAMIN WYDAWANIA I UŻYWANIA KARTY KREDYTOWEJ TYPU BUSINESS



Bank Polski

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§1.

Regulamin wydawania i używania karty kredytowej typu Business, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady wydawania i używania karty kredytowej typu Business w Powszechnej Kasie Oszczędności Banku Polskiego Spółki Akcyjnej.

§2.

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) PKO Bank Polski SA – Powszechną Kasę Oszczędności Banku Polskiego Spółkę Akcyjną,
- 2) cykl rozliczeniowy – powtarzalny miesięczny okres, rozpoczynający się w dniu określonym w materiałach informacyjnych doręczonych wraz z kartą, a kończący się w następnym miesiącu z upływem dnia poprzedzającego początkowy dzień cyklu,
- 3) dzień roboczy – dzień pracy PKO Banku Polskiego SA, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
- 4) dzień rozliczeniowy – ostatni dzień cyklu rozliczeniowego, w którym sporządzane jest zestawienie operacji, gdy jest to dzień wolny od pracy, pierwszy dzień roboczy następujący po tym dniu,
- 5) dzień zaewidencjonowania operacji – dzień, w którym kwoty operacji zostaną zarejestrowane na rachunku,
- 6) dzień zaewidencjonowania spłaty – dzień, w którym kwoty spłaty całości lub części zadłużenia zostaną zarejestrowane na rachunku,
- 7) karta – kartę kredytową z umieszczoną nazwą Posiadacza rachunku wydaną przez PKO Bank Polski SA Użytkownikowi karty, przy użyciu której można dokonywać operacji gotówkowych i bezgotówkowych oraz korzystać z innych usług, zgodnie z zakresem określonym w Komunikacie,
- 8) kod CVV2 – trzycyfrowy kod umieszczony na rewersie karty służący do potwierdzania operacji bez fizycznego przedstawienia karty,
- 9) Komunikat – Komunikat dla Posiadaczy rachunków, podany do wiadomości w placówkach PKO Banku Polskiego SA oraz na stronie internetowej www.pkobp.pl,
- 10) limit globalny – ustalana dla Posiadacza rachunku dopuszczalna kwota, do wysokości której może on zadłużyć się z tytułu operacji dokonywanych przy użyciu wszystkich kart wydanych do rachunku, z uwzględnieniem opłat, prowizji i odsetek obciążających rachunek,
- 11) limit karty – kwotę określoną przez Posiadacza rachunku do wysokości której Użytkownik karty może dokonywać operacji w ciężar rachunku, suma limitów wszystkich kart wydanych do rachunku nie może przekroczyć limitu globalnego,
- 12) dzienny limit wypłat gotówki – maksymalną kwotę, do wysokości której Użytkownik karty może dokonywać operacji gotówkowych przy użyciu karty w ciągu jednego dnia,
- 13) dzienny limit operacji płatniczych – maksymalną kwotę, do wysokości której Użytkownik karty może dokonywać płatności za towary i usługi przy użyciu karty w ciągu jednego dnia,
- 14) dzienny limit operacji internetowych – maksymalną kwotę, do wysokości której Użytkownik karty może dokonywać płatności za towary i usługi w Internecie w ciągu jednego dnia,
- 15) minimalna kwota do zapłaty – kwotę wykazaną w zestawieniu operacji, którą Posiadacz rachunku zobowiązany jest spłacić tak, aby najpóźniej w terminie spłaty została ona zaewidencjonowana na rachunku,
- 16) PIN – poufny kod identyfikacyjny przypisany do danej karty wydanej Użytkownikowi karty,
- 17) Użytkownik karty – osobę fizyczną, której wydano kartę, upoważnioną przez Posiadacza rachunku do dokonywania w jego imieniu i na jego rzecz operacji określonych w Regulaminie, lub Posiadacza rachunku, któremu wydano kartę,
- 18) Posiadacz rachunku – mającego siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przedsiębiorcę, tj. osobę fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą PKO Bank Polski SA zawarł umowę oraz dla której prowadzi rachunek bieżący,
- 19) rachunek – rachunek prowadzony przez PKO Bank Polski SA, związany z rozliczaniem operacji dokonanych przez Użytkowników kart przy użyciu kart oraz należnych PKO Bankowi Polskiemu SA opłat, prowizji i odsetek, a także spłatą zadłużenia,
- 20) Taryfa – Taryfę prowizji i opłat bankowych pobieranych przez Powszechną Kasę Oszczędności Banku Polskiego Spółkę Akcyjną za usługi oferowane klientom korporacyjnym,
- 21) termin spłaty – dzień, do którego minimalna kwota do zapłaty z tytułu zadłużenia musi zostać zaewidencjonowana na rachunku,
- 22) operacja – operację bezgotówkową lub gotówkową lub inne usługi przy użyciu karty, dokonane w ciężar limitu globalnego,
- 23) operacja bezgotówkowa – dokonanie płatności za towary lub usługi w punktach usługowo-handlowych przy użyciu karty, w tym również realizowanie płatności bez fizycznego użycia karty, w szczególności: operacje internetowe, zamówienia telefoniczne lub pocztowe,
- 24) operacja gotówkowa – pobranie gotówki z użyciem karty,
- 25) operacja zbliżeniowa – operację dokonaną przy użyciu karty w terminalu z czytnikiem zbliżeniowym realizowaną poprzez zbliżenie karty wyposażonej w funkcję zbliżeniową do czytnika terminala (funkcjonalność opcjonalna),
- 26) wniosek – wniosek o wydanie kart kredytowych typu Business,
- 27) umowa – umowę o wydawanie i używanie kart kredytowych typu Business,
- 28) zestawienie operacji – zestawienie sporządzone w dniu rozliczeniowym, określające w szczególności wysokość bieżącego zadłużenia Posiadacza rachunku, wynikającego z zaewidencjonowanych operacji, spłat zadłużenia oraz należnych PKO Bankowi Polskiemu SA opłat, prowizji i odsetek, a także określające wysokość i termin spłaty minimalnej kwoty do zapłaty,
- 29) zadłużenie – sumę zobowiązań Posiadacza rachunku wobec PKO Banku Polskiego SA, wynikającą z dokonanych operacji oraz opłat, prowizji i odsetek należnych PKO Bankowi Polskiemu SA,
- 30) organizacja płatnicza – organizację międzynarodową, której członkami są instytucje finansowe tworzące system rozliczeń transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych,
- 31) 3D-Secure – sposób potwierdzania operacji stanowiący dodatkowe zabezpieczenie operacji dokonywanych w Internecie u akceptantów oferujących korzystanie z tego typu zabezpieczenia. 3D-Secure dostępne od dnia podanego w Komunikacie.

Rozdział 2. Wydanie karty

§3.

1. Karta jest własnością PKO Banku Polskiego SA.
2. Karta wydawana jest po zawarciu umowy między Posiadaczem rachunku a PKO Bankiem Polskim SA.
3. Posiadacz rachunku zobowiązany jest do dostarczenia do PKO Banku Polskiego SA wzoru podpisu Użytkownika karty.
4. Posiadacz rachunku może ubiegać się o wydanie kart dla osób wskazanych przez siebie (Użytkownika karty), z tym że każdej wskazanej osobie może zostać wydana tylko jedna karta.
5. 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.

6. W przypadku określonym w ust. 5, PKO Bank Polski SA zobowiązuje się do zwrotu opłaty za wydanie karty, o ile opłata taka została pobrana. Opłata ta może zostać pomniejszona o koszty wyprodukowania i wysłania karty.

§4.

Kartę niezwłocznie po jej otrzymaniu podpisuje osoba, dla której ta karta została wydana. Podpis powinien być zgodny ze wzorem podpisu dostarczonym do PKO Banku Polskiego SA, w dokumentacji dotyczącej karty.

§5.

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, o ile Posiadacz rachunku nie wyda innej dyspozycji, najpóźniej na 45 dni przed upływem terminu ważności każdej z kart.
3. PIN do karty wznowionej nie ulega zmianie.
4. PKO Bank Polski SA ma prawo nie wznowić kart w przypadku pogorszenia sytuacji finansowej Posiadacza rachunku lub nieterminowej regulacji zobowiązań Posiadacza rachunku wobec PKO Banku Polskiego SA.

§6.

1. Nieaktywna karta zostanie doręczona najpóźniej w terminie 14 dni roboczych następujących po dniu zamówienia karty, w sposób określony w umowie.
2. Użycie karty uwarunkowane jest dokonaniem jej aktywacji w sposób określony w materiałach dostarczonych Użytkownikowi karty przez PKO Bank Polski SA wraz z kartą.
3. Brak aktywacji karty nie zwalnia Posiadacza rachunku z obowiązku uiszczenia opłat wynikających z Taryfy.

Rozdział 3. Zasady bezpieczeństwa

§7.

Użytkownik karty jest zobowiązany 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, zniszczenia, nieuprawnionego użycia albo nieuprawnionego dostępu do karty, zgodnie z § 8,
- 4) nieudostępniania karty i PIN osobom nieuprawnionym,
- 5) nieudostępniania danych umieszczonych na karcie w celach innych niż dokonanie operacji, zgłoszenie reklamacji lub zgłoszenie unieważnienia karty,
- 6) korzystania z karty zgodnie z postanowieniami umowy i Regulaminu.

§8.

1. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia, zniszczenia, nieuprawnionego użycia albo nieuprawnionego dostępu do karty należy niezwłocznie zgłosić ten fakt:
 - 1) telefonicznie pod numerami telefonów wskazanymi w materiałach informacyjnych przesłanych wraz z kartą,
 - 2) osobiście w dowolnym oddziale PKO Banku Polskiego SA,
 - 3) w inny uzgodniony sposób.
2. W przypadku telefonicznego lub osobistego zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia, zniszczenia, nieuprawnionego użycia albo nieuprawnionego dostępu do karty, potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia faktu utraty karty lub jej zniszczenia jest podanie przez pracownika PKO Banku Polskiego SA imienia i nazwiska oraz daty i godziny przyjęcia zgłoszenia osobie zgłaszającej utratę lub zniszczenie karty.
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 przestępstwie do organów ścigania.

§9.

PKO Bank Polski SA może zwrócić się do Posiadacza rachunku o pisemne potwierdzenie faktu utraty, kradzieży, przywłaszczenia, zniszczenia, nieuprawnionego użycia albo nieuprawnionego dostępu do karty.

§10.

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

Rozdział 4 Używanie karty i wykorzystanie limitu globalnego

§11.

Kartą może się posługiwać wyłącznie osoba, której dane umieszczone są na karcie.

§12.

Karta służy do dokonywania płatności za towary i usługi w punktach handlowo-usługowych, pobierania gotówki w placówkach banków, placówkach pocztowych i bankomatach oznaczonych znakiem akceptacji znajdującym się na karcie oraz do realizacji innych usług dostępnych przy użyciu karty.

§13.

1. Wysokość limitu globalnego ustalana jest przez PKO Bank Polski SA po wyliczeniu zdolności kredytowej Posiadacza rachunku.
2. Posiadacz rachunku może wykorzystywać środki finansowe w wysokości nie przekraczającej przyznanego mu limitu globalnego.
3. Użytkownik karty może wykorzystywać środki finansowe w wysokości nie przekraczającej limitów ustalonych dla danej karty.
4. Posiadacz rachunku przedstawia PKO Bankowi Polskiemu SA propozycję:
 - 1) limitu globalnego,
 - 2) limitu karty na każdą kartę,
 - 3) dziennego limitu wypłat gotówki na każdą kartę,
 - 4) dziennego limitu operacji płatniczych na każdą kartę,
 - 5) dziennego limitu operacji internetowych na każdą kartę, na której limit został uruchomiony przez PKO Bank Polski SA, od dnia podanego w Komunikacie.
5. Wnioskowane wysokości limitów, o których mowa w ust. 4 pkt 2-5, są przekazywane przez Posiadacza rachunku do PKO Banku Polskiego SA. razem z danymi Użytkownika karty.
6. O wysokości limitów decyduje PKO Bank Polski SA. PKO Bank Polski SA informuje Posiadacza rachunku o wysokości przyznanых limitów.
7. Maksymalna wysokość limitu, o którym mowa w ust. 4 pkt 2-5, podawana jest w Komunikacie.
8. Na wniosek Posiadacza rachunku, PKO Bank Polski SA może dokonywać zmian wysokości ustalonych dla karty limitów, w granicach określonych w Komunikacie.

§14.

Użytkownik karty potwierdza (autoryzuje) zlecenie wykonania operacji w co najmniej jeden z podanych poniżej sposobów, tj. poprzez:

- 1) wprowadzenie PIN – w bankomatach oraz terminalach elektronicznych,
- 2) złożenie podpisu na dowodzie wykonania operacji,
- 3) podanie wymaganych danych np.: numeru karty, daty jej ważności lub kodu CVV, w przypadku operacji wykonywanych na odległość, tj. bez fizycznego przedstawienia karty,
- 4) 3D-Secure, w przypadku operacji dokonywanych w Internecie,
- 5) zbliżenie karty do terminala elektronicznego lub bankomatu, z czytnikiem zbliżeniowym w celu realizacji operacji (od dnia podanego w Komunikacie),
- 6) fizyczne użycie karty w samoobsługowym terminalu płatniczym bez konieczności potwierdzania operacji PIN lub podpisem.

§15.

1. Posiadacz rachunku ma prawo wystąpić do PKO Banku Polskiego SA o zmianę limitu globalnego.
2. PKO Bank Polski SA może zażądać od Posiadacza rachunku dostarczenia aktualnych dokumentów, określonych przez PKO Bank Polski SA w celu oceny zdolności lub wiarygodności kredytowej lub ustalenia limitu globalnego.
3. O decyzji dotyczącej odmowy zmiany wysokości limitu globalnego, PKO Bank Polski SA informuje Posiadacza rachunku.

§16.

1. PKO Bank Polski SA ma prawo do jednostronnego obniżenia wysokości limitu globalnego lub limitów kart, informując o tym fakcie niezwłocznie Posiadacza rachunku, w przypadku wystąpienia przesłanek określonych w § 38 ust. 1.
2. PKO Bank Polski SA po wcześniejszym uzgodnieniu z Posiadaczem rachunku ma prawo do podwyższenia wysokości limitu globalnego lub limitów kart w oparciu o dotychczasową współpracę Posiadacza rachunku z PKO Bankiem Polskim, pod warunkiem posiadania odpowiedniej zdolności kredytowej Posiadacza rachunku.

§17.

1. Użytkownik karty jest zobowiązany, przy dokonywaniu operacji, do okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość na żądanie osoby realizującej operację, z wyłączeniem operacji dokonywanych bez fizycznego przedstawienia karty.
2. Każda operacja płatnicza zrealizowana z fizycznym użyciem karty jest potwierdzana odpowiednim dowodem sprzedaży wystawionym przez punkt przyjmujący płatność kartą.
3. Dowód sprzedaży powinien być podpisany przez Użytkownika karty, o ile operacja nie została potwierdzona wprowadzeniem PIN albo nie została zrealizowana w terminalu płatniczym bez konieczności potwierdzania operacji numerem PIN lub podpisem albo w formie operacji zbliżeniowej.
4. Posiadacz rachunku jest zobowiązany do przechowywania dokumentów potwierdzających operacje do czasu otrzymania i sprawdzenia prawidłowości informacji na zestawieniu operacji. Obowiązek ten dotyczy w szczególności:
 - 1) potwierdzenia dokonania operacji,
 - 2) potwierdzenia odmowy zrealizowania operacji,
 - 3) potwierdzenia anulowania operacji,
 - 4) potwierdzenia operacji uznaniowej (zwrot towaru).

§18.

1. W przypadku obniżenia się zdolności kredytowej lub wiarygodności kredytowej Posiadacza rachunku, w celu zapobieżenia nieuprawnionym operacjom oraz z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem, PKO Bank Polski SA, kierując się ochroną interesów Posiadacza rachunku lub interesów PKO Banku Polskiego SA, ma prawo do unieważnienia, zablokowania lub niewydania karty.
2. W sytuacji wpływu do Banku zajęcia egzekucyjnego do rachunku bankowego klienta, dopuszcza się utratę możliwości korzystania z karty, w związku z odpowiedzialnością Banku związaną z roszczeniami egzekucyjnymi wobec klienta.
3. PKO Bank Polski SA uniemożliwia korzystanie z karty poprzez jej unieważnienie także na wniosek Posiadacza rachunku.

§19.

Po dokonaniu unieważnienia karty, PKO Bank Polski SA może wydać nową kartę z nowym PIN.

Rozdział 5 Odpowiedzialność stron

§20.

1. Posiadacz rachunku odpowiada w pełnej wysokości za nieautoryzowane operacje, jeżeli Posiadacz rachunku 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 § 7 i § 8.
2. Z zastrzeżeniem zapisów ust.1, do czasu zgłoszenia, o którym mowa w § 8, Posiadacz rachunku 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 przez Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty albo skradzioną Posiadaczowi rachunku lub Użytkownikowi karty,
 - 2) przywłaszczenia karty lub jej nieuprawnionego użycia w wyniku naruszenia przez Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty obowiązków, o których mowa w § 7,
 - 3) utraty, kradzieży, przywłaszczenia, zniszczenia, nieuprawnionego użycia albo nieuprawnionego dostępu do karty.
3. Od momentu zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia, zniszczenia, nieuprawnionego użycia albo nieuprawnionego dostępu do karty, PKO Bank Polski SA przejmuje odpowiedzialność za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku operacji dokonanych przy użyciu utraconej karty, chyba że do nieautoryzowanych operacji doszło z winy umyślnej Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty.
4. PKO Bank Polski SA może przejąć odpowiedzialność za zobowiązania finansowe Posiadacza rachunku, powstałe w wyniku operacji dokonanych przed zgłoszeniem, o którym mowa w § 8 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 § 20 ust. 1. Usługa dostępna od dnia podanego w Komunikacie.

§21.

1. PKO Bank Polski SA nie odpowiada za szkody wynikłe z powodu zaistnienia okoliczności traktowanych na gruncie prawa polskiego i wspólnotowego jako siła wyższa.
2. PKO Bank Polski SA nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) odmowę realizacji operacji w punktach handlowo-usługowych, placówkach pocztowych, bankomatach innych banków lub oddziałach innych banków lub urządzeniach samoobsługowych,
 - 2) zastosowanie przez punkt akceptujący kartę waluty rozliczeniowej innej niż wykazana na potwierdzeniu operacji,
 - 3) brak rozliczenia operacji zrealizowanej w danym cyklu rozliczeniowym w przypadku nieprzedstawienia takiej operacji do rozliczenia przez punkt akceptujący kartę.

Rozdział 6 Zasady rozliczania operacji

§22.

Operacje gotówkowe i bezgotówkowe dokonane przy użyciu karty są ewidencjonowane na rachunku.

§23.

1. Operacje dokonane w walucie obcej przeliczane są przez organizację płatniczą na EUR, według kursu i zasad stosowanych przez tę organizację.
2. Operacje, o których mowa w ust. 1, oraz operacje dokonane w euro 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.
3. Operacja zrealizowana w danym cyklu rozliczeniowym i nieprzedstawiona w tym samym cyklu do rozliczenia przez punkt akceptujący kartę będzie rozliczona niezwłocznie po jej przedstawieniu do rozliczenia przez punkt akceptujący kartę według kursu, o którym mowa w ust. 2.

§24.

Zestawienie operacji udostępniane jest Posiadaczowi rachunku po zakończonym cyklu rozliczeniowym, w sposób uzgodniony w umowie.

§25.

1. Posiadacz rachunku zobowiązany jest do dokonania wpłaty co najmniej minimalnej kwoty do zapłaty.
2. Zadłużenie powstałe w wyniku posługiwania się kartami powinno być spłacane na rachunek o numerze podanym na zestawieniu operacji w kwocie i terminie podanych na zestawieniu operacji. Spłatę uważa się za dokonaną z chwilą zaewidencjonowania jej na rachunku.
3. Posiadacz rachunku może skorzystać z usługi automatycznej spłaty zadłużenia, w ramach której upoważni PKO Bank Polski SA do potrącenia wymaganej kwoty ze wskazanego rachunku Posiadacza rachunku prowadzonego w PKO Banku Polskim SA.

§26.

W przypadku dokonania wpłaty z tytułu spłaty zadłużenia w danym cyklu rozliczeniowym, przewyższającej zadłużenie na rachunku, kwota stanowiąca nadpłatę zadłużenia nie jest oprocentowana i powiększa dostępne środki.

§27.

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

Rozdział 7 Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji

§28.

1. Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty może złożyć, z uwzględnieniem postanowień ust. 3, do PKO Banku Polskiego SA reklamację:
 - 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, adresy, pod które Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty 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 lub Użytkownika karty (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 lub karty płatniczej której dotyczy reklamacja, a także treść zastrzeżenia dotyczącego karty lub usług z nią związanych.
4. Brak zgłoszenia reklamacji dotyczącej nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych operacji w terminie 60 dni od dnia obciążenia rachunku karty powoduje wygaśnięcie roszczenia.
5. Reklamacja złożona niezwłocznie po powzięciu przez Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez PKO Bank Polski SA.
6. Na żądanie, PKO Bank Polski SA potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia reklamacji przez Posiadacza rachunku, Użytkownika karty.
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 lub Użytkownika karty, jeśli to on składał reklamację, o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji w przypadku osób fizycznych, a dla pozostałych Posiadaczy 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, Użytkownik karty zostanie poinformowany o jej wyniku w formie papierowej albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z tym że pocztą elektroniczną jedynie na jego wniosek.

§29.

1. Do złożonej reklamacji dotyczącej operacji dokonanych kartą, Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty powinien dostarczyć do PKO Banku Polskiego SA wszelkie dokumenty będące podstawą do rozpatrzenia reklamacji:
 - 1) oświadczenie zawierające informacje, o których mowa w § 28 ust. 3 oraz datę dokonania operacji, oryginalną kwotę dokonania 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, bez których niemożliwe będzie rozpatrzenie reklamacji.
2. PKO Bank Polski może zwrócić się do Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty z prośbą o złożenie dodatkowych pisemnych informacji lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, o których mowa w ust. 1, jeżeli uzyskanie tych informacji będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
3. W przypadku uwzględnienia przez PKO Bank Polski SA reklamacji, kwota podlegająca reklamacji jest księgowana na rachunku Posiadacza rachunku z datą pierwotnego obciążenia. Kwotę podlegającą reklamacji PKO Bank Polski SA zwraca Posiadaczowi rachunku z prowizjami i opłatami, jeżeli zostały pobrane przez PKO Bank Polski SA.
4. Złożenie reklamacji nie zwalnia Posiadacza rachunku z obowiązku dokonania spłaty zadłużenia wykazanego na zestawieniu operacji.
5. Reklamacje operacji zrealizowanych poza siecią bankomatów PKO Banku Polskiego SA są rozpatrywane zgodnie z zasadami organizacji płatniczych.
6. Do reklamacji dotyczącej operacji dokonanych kartą, która została zgłoszona jako utracona, Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty powinien dołączyć podpisane oświadczenie 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.

§30.

1. Posiadacz rachunku, Użytkownik karty ma prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów z PKO Bankiem Polskim SA. Organami właściwymi do rozstrzygnięcia sporów są:
 - 1) Rzecznik Finansowy, w przypadku osoby fizycznej,
 - 2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Niezależnie od opisanego wyżej postępowania reklamacyjnego, Posiadaczowi rachunku, Użytkownikowi karty w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
3. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez Bank z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.

Rozdział 8 Opłaty, prowizje i oprocentowanie

§31.

PKO Bank Polski SA pobiera należne odsetki, opłaty i prowizje przez obciążenie rachunku według stawek określonych w umowie i Taryfie.

§32.

1. W ostatnim dniu cyklu rozliczeniowego, PKO Bank Polski SA rozlicza odsetki naliczone od niespłaconej kwoty zadłużenia:
 - 1) dla operacji gotówkowych – od dnia dokonania operacji do dnia poprzedzającego dzień zaewidencjonowania spłaty całości zadłużenia (włącznie),
 - 2) dla operacji bezgotówkowych – od dnia zaewidencjonowania operacji na rachunku do dnia poprzedzającego dzień zaewidencjonowania spłaty całości zadłużenia.
2. Zadłużenie powstałe w wyniku posługiwania się kartami powinno być spłacane na rachunek o numerze podanym na zestawieniu operacji. Spłata następuje w formie:
 - 1) polecenia przelewu z rachunku bankowego prowadzonego w oddziale PKO Bank Polski SA lub oddziałach innych banków,
 - 2) wpłaty gotówkowej,
 - 3) upoważnienia do spłaty zadłużenia przez PKO Bank Polski SA.
3. Spłata całości zadłużenia przez Posiadacza rachunku w terminie spłaty określonym na zestawieniu operacji, skutkuje nieobciążaniem rachunku odsetkami od zadłużenia z tytułu operacji bezgotówkowych zrealizowanych przy użyciu karty.
4. Posiadacz rachunku 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.

§33.

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 kredytu (dokonane operacje w kolejności chronologicznej według daty ich zaewidencjonowania na rachunku).

Rozdział 9 Zmiany postanowień Regulaminu oraz Taryfy

§34.

1. PKO Bank Polski SA może dokonywać zmian Regulaminu i Taryfy z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. PKO Bank Polski SA może dokonywać zmian Regulaminu, jeśli następuje zmiana oferty produktowej karty, w wyniku zmian przepisów prawa oraz zmian warunków wydawania i funkcjonowania kart płatniczych na rynku polskim lub na rynku międzynarodowym.
3. W okresie obowiązywania umowy PKO Bank Polski SA jest uprawniony do zmiany prowizji i opłat bankowych, w przypadkach:
 - 1) wzrostu poziomu cen towarów i usług konsumpcyjnych (wskaźnik publikowany przez Główny Urząd Statystyczny),
 - 2) wzrostu kosztów obsługi kwoty zadłużenia w wyniku zmiany cen energii, kosztów połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, rozliczeń międzybankowych, zmiany opłat ponoszonych w związku z wykonywaniem umowy za pośrednictwem innych firm współpracujących z PKO Bankiem Polskim SA oraz w wyniku zmiany, uchylecia bądź wprowadzenia nowych przepisów prawnych wpływających na koszty,
 - 3) wprowadzenia opłat dotyczących wdrożenia do oferty PKO Banku Polskiego SA nowych usług o charakterze opcjonalnym.
4. 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 umowy.
5. Strony ustalają następujące sposoby doręczania Posiadaczowi rachunku informacji o zmianach, o których mowa w ust. 2, 3 i 4:
 - 1) na zestawieniu operacji dostarczonym w sposób przewidziany dla przekazywania zestawień,
 - 2) za pomocą środków porozumiewania się na odległość:
 - a) za pośrednictwem usług bankowości elektronicznej,
 - b) przez wyświetlenie usługacza do dokumentów w postaci elektronicznej na stronie internetowej.
6. W związku ze zmianami, o których mowa w ust. 2, 3 i 4, Posiadacz rachunku ma prawo wypowiedzenia umowy. Termin wypowiedzenia umowy wynosi jeden miesiąc, o ile Posiadacz rachunku nie ustali krótszego terminu, ale nie krótszego niż 7 dni i liczony jest od dnia doręczenia wypowiedzenia do PKO Banku Polskiego SA.
7. W przypadku gdy Posiadacz rachunku nie wypowie umowy w trybie określonym w ust. 6 zmiany Regulaminu oraz Taryfy obowiązują od dnia podanego w informacji przesłanej do Posiadacza rachunku.

Rozdział 10 Wypowiedzenie oraz rozwiązanie umowy

§35.

Rozwiązanie umowy następuje w przypadku:

- 1) wypowiedzenia umowy przez Posiadacza rachunku,
- 2) wypowiedzenia umowy przez PKO Bank Polski SA,
- 3) nieprzedłużenia umowy na kolejny okres obowiązywania.

§36.

Rezygnacja przez Posiadacza rachunku z wszystkich kart stanowi wypowiedzenie umowy.

§37.

Posiadacz rachunku może wypowiedzieć umowę w każdym czasie. Termin wypowiedzenia umowy wynosi jeden miesiąc i liczony jest od dnia następnego po doręczeniu wypowiedzenia do PKO BP SA, chyba że Posiadacz rachunku określi termin krótszy, lecz nie krótszy niż 7 dni.

§38.

1. PKO Bank Polski SA może wypowiedzieć umowę albo obniżyć kwotę przyznanego limitu globalnego w przypadku niedotrzymania przez kredytobiorcę warunków udzielenia kredytu określonych w umowie lub Regulaminie albo w razie utraty przez kredytobiorcę zdolności kredytowej.
2. Termin wypowiedzenia umowy wynosi 30 dni, a w razie zagrożenia upadłością Posiadacza rachunku - 7 dni. Licząc od dnia następującego po dniu doręczenia wypowiedzenia Posiadaczowi rachunku.
3. Wypowiedzenie umowy z powodu utraty przez Posiadacza rachunku zdolności kredytowej lub zagrożenia jego upadłością nie nastąpi, jeżeli Bank zgodził się na realizację przez kredytobiorcę programu naprawczego.

§39.

1. PKO Bank Polski SA ma prawo do stałego albo czasowego uniemożliwienia korzystania z karty:
 - 1) z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem karty,
 - 2) w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej lub
 - 3) z powodu zwiększenia ryzyka utraty przez Posiadacza rachunku zdolności kredytowej, gdy korzystanie z karty jest związane z korzystaniem przez Posiadacza rachunku z udzielonego mu kredytu.
2. PKO Bank Polski SA poinformuje Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty telefonicznie o zablokowaniu karty przed zablokowaniem karty, a jeżeli nie jest to możliwe - niezwłocznie po jej zablokowaniu.
3. PKO Bank Polski SA odblokowuje kartę albo w miejsce unieważnionej karty wyda nową, jeżeli przestały istnieć podstawy do utrzymywania blokady karty.
4. Niedokonanie wpłaty dwóch minimalnych kwot do zapłaty może spowodować unieważnienie kart wydanych do rachunku oraz wypowiedzenie przez PKO Bank Polski SA umowy.
5. W przypadku niedokonania przez Posiadacza rachunku spłaty minimalnej 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 lub może dochodzić należności w trybie egzekucyjnym, zgodnie z oświadczeniem o poddaniu się egzekucji.
6. PKO Bank Polski SA powiadamia Posiadacza rachunku o dokonaniu potrącenia.

§40.

1. W przypadku braku spłaty minimalnej kwoty do zapłaty, PKO Bank Polski SA może podejmować czynności wobec Posiadacza rachunku mające na celu odzyskanie należności, tj.:
 - 1) przeprowadzanie rozmów telefonicznych,
 - 2) wysyłanie monitów listowych (informacji o nieterminowej spłacie),
 - 3) przeprowadzanie wizyt.
2. Działania, o których mowa w ust. 1, będą przeprowadzane w odstępach czasowych umożliwiających dokonanie wpłaty środków na spłatę minimalnej kwoty do zapłaty.
3. Spłata minimalnej kwoty do zapłaty spowoduje zaniechanie działań, o których mowa w ust. 1.
4. Za czynności, wymienione w ust. 1, PKO Bank Polski SA pobiera opłatę według stawek określonych w Taryfie.

§41.

1. W przypadku wypowiedzenia umowy przez którąkolwiek ze Stron lub nieprzedłużenia umowy przez PKO Bank Polski SA, w dniu rozwiązania umowy PKO Bank Polski SA unieważnia karty wydane do rachunku i może żądać od Posiadacza rachunku zwrotu do PKO Banku Polskiego SA wszystkich kart.
2. W przypadku braku zwrotu kart, Posiadacz rachunku odpowiada za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku dokonania operacji przy użyciu niezwróconych kart.
3. Rozwiązanie umowy nie zwalnia Posiadacza rachunku z obowiązku rozliczenia wszelkich zobowiązań finansowych wynikających z używania kart.
4. W przypadku niedokonania spłaty całości zadłużenia w terminie wypowiedzenia umowy lub do ostatniego dnia obowiązywania umowy, PKO Bank Polski SA ma prawo dochodzić swoich należności.
5. Od dnia następnego po upływie terminu wypowiedzenia umowy lub upływie ostatniego dnia obowiązywania umowy w przypadku jej nieprzedłużenia, PKO Bank Polski SA pobiera od całości zadłużenia (z wyłączeniem kwoty naliczonych odsetek) odsetki od należności przeterminowanych.
6. W przypadku podjęcia przez PKO Bank Polski SA działań zmierzających do odzyskania należności, Posiadacz rachunku zostanie obciążony kosztami postępowania sądowego i egzekucyjnego.

Rozdział 11 Postanowienia końcowe

§42.

1. Posiadacz rachunku zobowiązany jest do dnia wykonania wszelkich zobowiązań wynikających z umowy:
 - 1) udzielania na prośbę PKO Banku Polskiego SA wyjaśnień i udostępniania dokumentów umożliwiających dokonanie oceny sytuacji ekonomiczno-finansowej Posiadacza rachunku, między innymi sprawozdań finansowych, a także deklaracji podatkowych i informacji o sytuacji majątkowej i gospodarczej umożliwiającej ocenę jego zdolności do terminowej spłaty zadłużenia, w terminach wskazanych przez PKO Bank Polski SA,
 - 2) umożliwienia przeprowadzania przez PKO Bank Polski SA inspekcji związanych z badaniem wykorzystania i możliwości spłaty zadłużenia,
 - 3) dostarczania na prośbę PKO Bank Polski SA informacji o rachunkach prowadzonych przez inne banki, a także informacji o stanie zobowiązań z tytułu zawartych z nimi umów,
 - 4) powiadomienia PKO Bank Polski SA o zamiarze zaciągnięcia zobowiązań o charakterze kredytowym wobec jakiejkolwiek instytucji finansowej,
 - 5) powiadomienia PKO Bank Polski SA o udzielonych poręczeniach,
 - 6) powiadomienia PKO Banku Polskiego SA o wszelkich zmianach związanych z jego nazwą i siedzibą, statusem prawnym oraz prowadzoną działalnością gospodarczą lub zarobkową lub rolniczą, jak również o zmianie danych Użytkownika karty.
 - 7) spłaty minimalnej kwoty do zapłaty w terminie wskazanym na zestawieniu operacji oraz spłaty całości zadłużenia przed upływem terminu wypowiedzenia umowy,
 - 8) podania w informacjach, oświadczeniach i dokumentach związanych z udzieleniem kredytu, danych godnych ze stanem faktycznym lub prawnym,
 - 9) zapewnienia, aby wszelkie zobowiązania wynikające z umowy były traktowane co najmniej równorzędnie, w szczególności co do pierwszeństwa zaspokojenia lub ustanowionych zabezpieczeń, w stosunku do obecnych i przyszłych, zabezpieczonych i niezabezpieczonych zobowiązań Posiadacza rachunku, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów,
 - 10) niepodjęwania negocjacji z wierzycielami w celu zawarcia jakiegokolwiek porozumienia restrukturyzacyjnego, w szczególności przygotowania wniosku o zatwierdzenie układu lub układu częściowego z pominięciem PKO Banku Polskiego SA,
 - 11) prowadzenia działalności zgodnie z obowiązującymi, odpowiednimi przepisami prawa,
 - 12) utrzymywania licencji, koncesji, pozwoleń i zezwoleń wymaganych do prowadzenia przez Posiadacza rachunku działalności gospodarczej,
 - 13) niedokonywania zmiany przedmiotu działalności gospodarczej, bez zgody PKO Banku Polskiego SA,

- 14) niezwłocznego poinformowania PKO Banku Polskiego SA, jednak nie później niż w terminie 3 (słownie: trzech) dni roboczych, od podjęcia danej czynności przez Posiadacza rachunku lub powzięcia przez Posiadacza rachunku informacji o zajściu określonego zdarzenia, o:
- a) podjęciu czynności zmierzających do wszczęcia postępowania o zatwierdzenie układu w trybie ustawy z dnia 15 maja 2015 roku Prawo restrukturyzacyjne (tekst jednolity: Dz. U. z 2015 r., poz. 978 z późn. zm.) („Prawo Restrukturyzacyjne”), w tym o zawarciu umowy z doradcą restrukturyzacyjnym oraz do przedstawienia planu restrukturyzacyjnego niezwłocznie po jego sporządzeniu, jednak nie później niż na 14 (słownie: czternaście) dni roboczych przed przedstawieniem wierzycielom karty do głosowania,
 - b) podjęciu przez Posiadacza rachunku innych niż określone w lit. a) czynności zmierzających do wszczęcia postępowania o zatwierdzenie układu, przyspieszonego postępowania układowego, postępowania układowego lub postępowania sanacyjnego na podstawie Prawa restrukturyzacyjnego,
 - c) podjęciu przez Posiadacza rachunku z wierzycielami rozmów w celu przygotowania wniosku o układ lub układ częściowy,
 - d) podjęciu przez Posiadacza rachunku rozmów z potencjalnym nabywcą przedsiębiorstwa lub składnika majątkowego stanowiącego znaczną część przedsiębiorstwa w trybie art. 56a Prawa Upadłościowego,
 - e) podjęciu przez Posiadacza rachunku czynności zmierzających do rozwiązania spółki Posiadacza rachunku lub rozpoczęcia likwidacji przedsiębiorstwa Posiadacza rachunku,
 - f) złożeniu przez inny podmiot niż Posiadacz rachunku wniosku o ogłoszenie upadłości Posiadacza rachunku,
- 15) niezwłocznego poinformowania PKO Banku Polskiego SA, jednak nie później, niż w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od powzięcia przez Posiadacza rachunku informacji o zajściu określonego poniżej zdarzenia:
- a) wszczęciu postępowania sądowego, arbitrażowego lub administracyjnego,
 - b) wniosku o wszczęcie postępowania upadłościowego, egzekucyjnego bądź innego,
 - c) mogącego mieć istotny, niekorzystny wpływ na zdolność Posiadacza rachunku do dotrzymania warunków udzielenia kredytu, w szczególności do spłaty zobowiązań wynikających z umowy wraz z odsetkami, w terminach w niej określonych, chyba że takie postępowania zostaną rozstrzygnięte na korzyść Posiadacza rachunku przed upływem powyższego czternastodniowego terminu.
2. PKO Bank Polski SA wysyła korespondencję na ostatni podany adres, w tym adres poczty elektronicznej.

§43.

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, mają zastosowanie postanowienia zawarte w umowie rachunku bieżącego lub pomocniczego oraz jego regulaminie
2. Przepisów ustawy o usługach płatniczych w zakresie działu II, z wyłączeniem art. 32a, oraz w zakresie wskazanym w art. 33 nie stosuje się.
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. Organem administracji publicznej sprawującym nadzór nad działalnością PKO Banku Polskiego SA jest Komisja Nadzoru Finansowego.