



Bank Polski

## ZASADY UŻYWANIA KART PRZEDPŁACONYCH

- Środki na rachunek karty będą przekazywane przez Klienta PKO BP SA, który wystąpił o wydanie karty.
- Otrzymana karta jest nieaktywna. Jej aktywacja następuje w momencie, gdy zostanie dokonana pierwsza operacja, np. wypłata gotówki w bankomacie PKO BP SA.
- Kartę podpisuje (ale nie w formie drukowanej) Użytkownik karty, niezwłocznie po jej otrzymaniu. Podpis powinien być zgodny z podpisem na oświadczeniu, gdzie został złożony, jako wzór podpisu.
- Otrzymany numer PIN należy zapamiętać lub zanotować w sposób i w miejscu uniemożliwiającym jego odtworzenie przez osoby niepowołane. Numeru PIN nie należy przechowywać razem z kartą, a zwłaszcza zapisywać na karcie. Przy wprowadzaniu PIN należy postępować w taki sposób, aby uniemożliwić wejście w jego posiadanie innym osobom.
- Operacje dokonane przez osoby, którym Użytkownik karty udostępnił kartę lub ujawnił PIN obciążają rachunek karty.
- Klient ponosi odpowiedzialność za operacje dokonane przy użyciu utraconej albo skradzionej karty do czasu zgłoszenia jej utraty albo kradzieży w PKO BP SA, zgodnie z postanowieniem pkt 34, do wysokości kwoty stanowiącej równowartość w złotych 150 euro, przeliczonej według średniego kursu ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu dokonania operacji.
- Ograniczenie, o którym mowa w pkt 6 nie dotyczy operacji, do których doszło z winy umyślnej Klienta lub Użytkownika karty, lub gdy Klient lub Użytkownik karty umyślnie lub na skutek rażącego niedbalstwa nie dopełnił obowiązków w zakresie:
  - przechowywania karty i ochrony PIN, z zachowaniem należytej staranności,
  - nieprzechowywania karty razem z PIN,
  - niezwłocznego zgłoszenia PKO BP SA utraty lub zniszczenia karty,
  - nieudostępnienia karty, danych umieszczonych na karcie i PIN osobom nieuprawnionym.
- PKO BP SA ponosi odpowiedzialność za operacje dokonane przy użyciu karty zgłoszonej, jako utracona, zgodnie z postanowieniem pkt 34 od momentu zgłoszenia utraty karty, z wyjątkiem:
  - operacji dokonanych przez Użytkownika karty,
  - operacji dokonanych na skutek udostępnienia karty, danych umieszczonych na karcie lub PIN osobie nieuprawnionej,
  - operacji dokonanych przy użyciu karty niepodpisanej przez Użytkownika karty.
- PIN do karty wyposażonej w mikroprocesor można zmienić w dowolnym bankomacie PKO BP SA. W przypadku nieczytelnego PIN albo zapomnienia numeru PIN należy zgłosić ten fakt w oddziale PKO BP SA albo Klientowi PKO BP SA, który wystąpił o wydanie karty.
- Kartą może się posługiwać wyłącznie osoba, której podpis widnieje na rewersie karty.
- Kartę można używać w kraju i za granicą, w punktach handlowo-usługowych oznaczonych znakiem akceptacji, umieszczonym na karcie, w bankomatach i oddziałach PKO BP SA .
- Karta służy wyłącznie do:
  - dokonywania płatności za towary i usługi, we wszystkich punktach handlowo-usługowych oznaczonych znakiem akceptacji umieszczonym na karcie, **w tym operacji dokonanych przez Internet, telefonicznie lub w formie pisemnej,**
  - wypłaty gotówki w bankomatach i placówkach banków oznaczonych znakiem akceptacji umieszczonym na karcie oraz w usłudze cash-back w oznaczonych punktach handlowo-usługowych,
  - sprawdzania stanu środków na karcie,
- 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 albo w formie operacji zbliżeniowej.
- Operacje zbliżeniowe, o których mowa w pkt. 13 mogą być dokonywane na terenie Rzeczypospolitej Polskiej do wysokości limitu kartowego dla operacji zbliżeniowych określonego w Komunikacie PKO Banku Polskiego SA. W przypadku operacji zbliżeniowych dokonywanych za granicą wysokości limitów kartowych dla operacji zbliżeniowych są ustalane przez organizację płatniczą, której znak akceptacji umieszczony jest na awersie karty i mogą być różne od wskazanych w Komunikacie.
- Użytkownik karty potwierdza zlecenie wykonania operacji w co najmniej jeden z podanych niżej sposobów:
  - wprowadzenie kodu PIN – w bankomatach oraz terminalach elektronicznych,
  - złożenie podpisu na dowodzie dokonania operacji,
  - podanie wymaganych danych np.: numeru karty, daty jej ważności **oraz 3D-Secure w przypadku operacji dokonywanych w Internecie,**
  - zbliżenie karty wyposażonej w funkcję zbliżeniową do terminala elektronicznego z czytnikiem zbliżeniowym w celu realizacji operacji,
  - fizyczne użycie karty w samoobsługowym terminalu płatniczym bez konieczności potwierdzania operacji numerem PIN lub podpisem.
- W celu kontroli rozliczeń Użytkownik karty jest zobowiązany do przechowywania dokumentów potwierdzających poniżej wymienione operacje do czasu otrzymania i sprawdzenia informacji podanych na zestawieniu operacji:
  - potwierdzenie dokonania operacji,
  - potwierdzenie odmowy zrealizowania operacji,
  - potwierdzenie anulowania operacji,
  - potwierdzenie operacji uznaniowej (zwrot towaru).
- Wszystkie operacje dokonane przy użyciu karty obciążają rachunek karty z datą ich dokonania.
- Operacje dokonane w walutach obcych, dla których PKO BP SA prowadzi Tabelę kursów, są przeliczane przez PKO BP SA z waluty operacji na złote według kursów sprzedaży dla pieniądza z pierwszej ogłoszonej tabeli z dnia dokonania operacji. Operacje dokonane w walutach obcych, dla których PKO BP SA nie prowadzi Tabeli kursów, są przeliczane na euro według kursów i reguł stosowanych przez organizację płatniczą, której znak akceptacji umieszczony jest na awersie karty, a następnie są przeliczane przez PKO BP SA na złote według kursów sprzedaży dla pieniądza z dnia dokonania operacji. Kursy walut PKO BP SA mogą ulec zmianie w ciągu dnia roboczego i podawane są do wiadomości w aktualnej Tabeli kursów walut Banku, dostępnej w oddziałach Banku oraz na stronie internetowej PKO BP SA ([www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl)).
- Kwota operacji powiększona o prowizję nie może przekraczać środków dostępnych na rachunku karty. W przypadku operacji realizowanych w walucie innej niż waluta polska PKO BP SA autoryzuje operację, gdy saldo dostępnych środków na rachunku karty stanowić będzie 105% wartości realizowanej operacji, po przeliczeniu jej na walutę polską po kursie PKO BP SA z dnia autoryzacji operacji, powiększonej o ewentualne prowizje.
- W przypadku podjęcia przez Klienta PKO BP SA decyzji o niewznawianiu karty po utracie ważności karty środki zwracane są na rachunek główny Umowy Klienta, który wystąpił o wydanie karty.
- Karta jest ważna do:
  - ostatniego dnia miesiąca włącznie wskazanego na jej awersie (wskazany jest miesiąc i rok), albo
  - terminu określonego przez Klienta PKO BP SA, który wystąpił o wydanie karty.Po upływie tego terminu karty nie można używać. Środki pozostałe na rachunku karty po przekroczeniu terminu ważności przekazywane są na rachunek główny Umowy Klienta, która wystąpił o wydanie karty.
- Sprawdzenia salda dostępnych środków na karcie można dokonać w:
  - bankomatach PKO BP SA albo
  - w oddziale PKO BP SA po okazaniu karty i dokumentu stwierdzającego tożsamość.

23. Zestawienie co najmniej pięciu ostatnich operacji można uzyskać w oddziale PKO BP SA na podstawie okazanej karty i dokumentu stwierdzającego tożsamość albo w bankomatach PKO BP SA.
24. W przypadku stwierdzenia niezgodności w operacjach należy zgłosić ten fakt Klientowi PKO BP SA, który wystąpił o wydanie karty, w celu złożenia pisemnej reklamacji w oddziale PKO BP SA.
25. Klient może złożyć do Banku reklamację dotyczącą produktów lub usług świadczonych przez Bank w formie:
  - 1) pisemnej – osobiście, drogą pocztową lub elektroniczną,
  - 2) ustnej – w kontakcie osobistym z pracownikiem Banku lub telefonicznie.
26. Numery telefonów, adresy e-mail, pod które Klient może składać reklamacje dostępne są na stronie internetowej [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl) oraz w oddziałach Banku.
27. Reklamacje, o których mowa w pkt 24, należy składać bez zbędnej zwłoki, W przypadku zgłoszenia reklamacji po upływie 13 miesięcy od dnia dokonania operacji, roszczenia Klienta z tytułu kwestionowanej operacji wygasają.
28. Reklamacja powinna zawierać w szczególności dane Klienta, Użytkownika karty, datę wystąpienia i opis zgłaszanych zastrzeżeń lub niezgodności oraz jednoznaczne sformułowanie roszczenia Klienta.
29. Do złożonej reklamacji Klient powinien dołączyć bądź przesać pocztą (w przypadku zgłoszenia telefonicznego) wszelkie dokumenty będące podstawą do rozpatrzenia reklamacji.
30. Rozpatrzenie reklamacji polega na zbadaniu ich zasadności i ewentualnym podjęciu przez PKO BP SA stosownych działań mających na celu usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości i ich przyczyn. Po rozpatrzeniu reklamacji Klient zostanie poinformowany o jej wyniku w formie papierowej albo ,za pomocą innego trwałego nośnika informacji. PKO BP S.A. może dostarczyć odpowiedź na reklamację pocztą elektroniczną jedynie na wniosek Klienta.
31. Bank 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, Bank poinformuje Klienta o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji w przypadku Klienta – osoby fizycznej, a w przypadku pozostałych klientów termin ten nie może przekroczyć 90 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank wyżej określonych terminów wystarczy wysyłanie przez Bank odpowiedzi przed ich upływem.
32. W przypadku uwzględnienia przez PKO BP SA reklamacji, o której mowa w pkt 24, kwota podlegająca reklamacji jest księgowana na rachunku karty z datą dokonania operacji. Kwotę podlegającą reklamacji PKO BP SA zwraca z prowizjami i opłatami, jeżeli zostały pobrane przez PKO BP SA.
33. W przypadku reklamacji dotyczących operacji dokonanych kartą, która została zgłoszona, jako utracona albo operacji bez fizycznego użycia karty dokonywanymi przez osoby nieupoważnione, Klient powinien złożyć zawiadomienie o przestępstwie do organów ścigania. Potwierdzenie zgłoszenia należy dołączyć do reklamacji.
34. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia, zniszczenia karty lub stwierdzenia nieuprawnionego jej użycia należy niezwłocznie zgłosić ten fakt pod całodobowym numerem 0 800 302 302 lub +48 81 535 60 60 lub osobiście w oddziale PKO BP SA.
35. Jeżeli po zgłoszeniu utraty, karta odnajdzie się, nie może być używana i powinna zostać niezwłocznie zwrócona Klientowi PKO BP SA, który wystąpił o wydanie karty.
36. W miejsce utraconej albo zniszczonej karty PKO BP SA wyda kolejną kartę.
37. W przypadku zatrzymania karty przez bankomat należy niezwłocznie zgłosić ten fakt pod całodobowym numerem 0 800 302 302 lub +48 81 535 60 60 lub osobiście w oddziale PKO BP SA.
38. Klient ma prawo do pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów z Bankiem. Organem właściwym do rozstrzygania sporów jest Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego.
39. Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego, Klientowi przysługuje prawo do roszczeń na drodze sądowej.
40. W przypadku zmiany danych osobowych tj. zmiana adresu, zmiana nazwiska Użytkownika karty, Klient powinien zgłosić je do Banku np. w oddziale PKO BP SA.
41. Klient oraz Użytkownik karty zobowiązani są do dołożenia należytej staranności w celu zapobieżenia utracie i zniszczeniu karty lub ujawnieniu PIN osobom trzecim.
42. Numer karty może zostać udostępniony przez Użytkownika karty tylko w celu dokonania operacji, zgłoszenia utraty lub zniszczenia karty, złożenia reklamacji. PIN nie może być udostępniony nikomu.
43. Informacje o możliwościach kontaktu z PKO Bankiem Polskim SA wskazane są na stronie internetowej [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl) oraz w Katalogu Informacyjnym PKO Banku Polskiego SA dostępnym w oddziałach PKO Banku Polskiego SA.
44. Językiem obowiązującym w relacjach pomiędzy PKO Bankiem Polskim SA Klientem i Użytkownikiem karty jest język polski.
45. Prawem właściwym do zawarcia i wykonywania umowy jest prawo polskie.
46. Do określenia sądów właściwych do rozstrzygania sporów wynikających z umowy mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
47. Postanowienia niniejszych Zasad Klient oraz Użytkownik karty może otrzymać w okresie ich obowiązywania w wersji papierowej w oddziale PKO BP SA.
48. PKO BP SA zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w niniejszych Zasadach, w szczególności w przypadku:
  - 1) wprowadzenia nowych, uchylecia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie dotyczącym zawartej Umowy,
  - 2) rozszerzenia, zmiany lub ograniczenia funkcjonalności usług, zmiany zasad korzystania z usług przez Klienta, wprowadzenia nowych usług, rezygnacji z wykonywania niektórych czynności będących przedmiotem usług świadczonych przez Bank w ramach zawartej Umowy,
  - 3) wydania orzeczeń sądowych albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń organów nadzorczych, w tym Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów administracji publicznej wpływających na postanowienia Umowy.
49. PKO BP SA powiadomi Klienta o zmianach Zasad używania kart przedpłaconych dokonywanych w czasie obowiązywania Umowy wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie oraz informacją o możliwości wypowiedzenia Umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia Powiadomienia. W przypadku wypowiedzenia Umowy, rozwiązanie Umowy nastąpi w sposób i w terminie określonym w Umowie.
50. Informacje o zmianie Zasad używania kart przedpłaconych typu przedpłaconego przekazywane są Klientowi za pośrednictwem użytkowanego przez Klienta systemu bankowości elektronicznej
51. W przypadku, gdy Klient nie wypowie Umowy w przewidzianym w pkt 48 terminie, zmiany obowiązują od dnia podanego w informacji udostępnionej Klientowi.