



Bank Polski

REGULAMIN WYDAWANIA I UŻYWANIA KART OBCIĄŻENIOWYCH ZE ZNAKIEM VISA

Obowiązuje od dnia 4 sierpnia 2018 r.

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 operacji	4
Rozdział 7. Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji	5
Rozdział 8. Zmiany postanowień Regulaminu oraz Taryfy	5
Rozdział 9. wypowiedzenie oraz rozwiązanie umowy	6
Rozdział 10. Postanowienia końcowe	6

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 regulaminem, o którym mowa w ust. 3. stanowi umowę ramową, w rozumieniu przepisów ustawy o usługach płatniczych.
3. Zasady świadczenia usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej, a także zasady składania wszelkich oświadczeń woli lub wiedzy 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 SA”.
4. Językiem umowy ramowej oraz językiem porozumiewania się pomiędzy jej stronami w trakcie trwania stosunku umownego jest język polski.

§ 2.

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) PKO Bank Polski SA – Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółkę Akcyjną,
- 2) cykl rozliczeniowy – okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego,
- 3) dzień rozliczenia – ostatni dzień miesiąca kalendarzowego, w przypadku, gdy jest to dzień wolny od pracy, pierwszy dzień roboczy następujący po tym dniu,
- 4) dzień roboczy – dzień od poniedziałku do soboty, który nie jest dniem ustawowo wolnym od pracy,
- 5) karta - kartę PKO Visa Classic lub kartę PKO Visa Gold identyfikującą Posiadacza,
- 6) kod CVV2 – trzycyfrowy kod umieszczony na rewersie karty służący do potwierdzania operacji wykonywanych bez fizycznego przedstawienia karty,
- 7) komunikat – informację dla Posiadaczy, podawaną do wiadomości w placówkach PKO Banku Polskiego SA lub na stronie internetowej www.pkobp.pl,
- 8) limit cykliczny - kwotę, do wysokości której Posiadacz może dokonywać operacji przy użyciu karty, w jednym cyklu rozliczeniowym, ustalaną przez oddział PKO Banku Polskiego SA prowadzący rachunek,
- 9) 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 operacji internetowych, PKO Bank Polski SA poinformuje w Komunikacie,
- 10) PIN – poufny kod identyfikacyjny przypisany do danej karty wydanej Posiadaczowi,
- 11) Posiadacz - osobę fizyczną, na rzecz której PKO Bank Polski SA prowadzi rachunek, dokonującą w swoim imieniu i na swoją rzecz operacji dostępnych przy użyciu karty,
- 12) rachunek – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy prowadzony przez PKO Bank Polski SA, do którego została wydana karta,
- 13) odbiorca – odbiorcę środków pieniężnych, stanowiących przedmiot operacji,
- 14) transakcja (operacja) – transakcję płatniczą w formie bezgotówkowej (operacja bezgotówkowa) lub gotówkowej (operacja gotówkowa) lub inne usługi dostępne przy użyciu karty,
- 15) 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, w szczególności: operacje internetowe, zamówienia telefoniczne lub pocztowe,
- 16) wypłata gotówki (operacja gotówkowa) – pobranie gotówki z użyciem karty,
- 17) reklamacja - każde wystąpienie Posiadacza kierowane do PKO Banku Polskiego SA, odnoszące się do zastrzeżeń Posiadacza dotyczących usług świadczonych przez PKO Bank Polski SA lub działalności PKO Banku Polskiego SA,
- 18) umowa – umowę o wydanie i używanie karty łączącą Posiadacza z PKO Bankiem Polskim SA,
- 19) terminal – urządzenie, służące do autoryzowania operacji oraz drukowania ich potwierżeń, o ile terminal posiada taką funkcjonalność,
- 20) zlecenie płatnicze – polecenie dokonania operacji,
- 21) 3D-Secure – sposób potwierdzania operacji stanowiący dodatkowe zabezpieczenie operacji dokonywanych kartą w Internecie.

- 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.

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 jej awersie. 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.
3. PIN do wznowionej karty nie ulega zmianie.

§ 6.

1. Możliwość składania zleceń płatniczych może być uwarunkowana dokonaniem aktywacji karty w sposób określony przez PKO Bank Polski SA w materiałach dostarczonych wraz z kartą lub na stronie internetowej 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 albo zniszczenia karty, zgodnie z § 8,
- 4) nieudostępniania karty lub PIN osobom nieuprawnionym,
- 5) nieudostępniania danych dotyczących karty w celach innych niż dokonanie operacji, zgłoszenie reklamacji lub zgłoszenia unieważnienia karty,
- 6) korzystania z karty zgodnie z postanowieniami umowy i Regulaminu.

§ 8.

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

§ 9.

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

§ 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 osoba, dla której karta została wydana.

§ 12.

1. Karta służy do dokonywania operacji.
2. Punkt akceptujący kartę może pobrać od Posiadacza dodatkową opłatę z tytułu operacji dokonanej przy użyciu karty (tzw. surcharge) pod warunkiem poinformowania Posiadacza o tej opłacie przed rozpoczęciem dokonywania operacji. Opłata ta nie jest przychodem PKO Banku Polskiego SA i jest niezależna od opłat i prowizji pobieranych przez PKO Bank Polski SA zgodnie z Taryfą.

§ 13.

1. Limit cykliczny może zostać wykorzystany wyłącznie na cele konsumpcyjne.
2. Limit cykliczny, pomniejszony o kwoty dokonanych operacji, blokad pod wykonane operacje, 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 operacji lub po upływie 7 dni od dnia dokonania operacji, jeżeli PKO Bank Polski SA nie otrzyma potwierdzenia rozliczenia operacji. W przypadku nieotrzymania potwierdzenia rozliczenia operacji w terminie 7 dni, PKO Bank Polski SA może obciążyć rachunek kwotą operacji wraz z należnymi opłatami i prowizjami w terminie późniejszym, po otrzymaniu potwierdzenia rozliczenia operacji.
4. Posiadacz może dokonywać operacji przy użyciu karty do wysokości przyznanego mu limitu cyklicznego.
5. Operacje realizowane bez połączenia w czasie rzeczywistym terminala akceptującego operację z systemem informatycznym Banku są dokonywane bez uwzględnienia limitu cyklicznego.

§ 14.

1. W celu prawidłowego wykonania operacji konieczne jest użycie karty lub jej danych przez Posiadacza w sposób określony w Regulaminie oraz zlecenie wykonania operacji.
2. Posiadacz potwierdza (autoryzuje) zlecenie wykonania operacji w co najmniej jeden z podanych niżej sposobów, tj. poprzez:
 - 1) wprowadzenie PIN – w bankomatach oraz terminalach elektronicznych,
 - 2) złożenie podpisu na dowodzie wykonania operacji w terminalu,
 - 3) podanie wymaganych danych np: numeru karty, daty jej ważności lub kodu CVV2 w przypadku operacji wykonywanych na odległość tj. bez fizycznego przedstawienia karty,
 - 4) za pomocą 3 D-Secure, w przypadku operacji wykonywanych na odległość tj. bez fizycznego przedstawienia karty,
 - 5) fizyczne użycie karty w terminalu samoobsługowym bez konieczności potwierdzania operacji PIN lub podpisem.
3. Operacje bezgotówkowe są inicjowane przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem po udzieleniu zgody przez Posiadacza na wykonanie operacji lub po przekazaniu zlecenia płatniczego odbiorcy.
4. Operacje gotówkowe 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 operacja 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 operacji.
7. Posiadacz może w każdej chwili wycofać zgodę na dokonanie operacji, 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 przekazane bezpośrednio przez Posiadacza lub przez odbiorcę lub za pośrednictwem odbiorcy zostało otrzymane przez PKO Bank Polski SA.

§ 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 operacji bezgotówkowej, do okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość na życzenie osoby realizującej operację.
2. Każda operacja bezgotówkowa, z wyłączeniem operacji w terminalu samoobsługowym, realizowana z fizycznym użyciem karty jest potwierdzana odpowiednim dowodem sprzedaży wystawionym przez punkt przyjmujący płatność kartą.
3. Dowód sprzedaży powinien być podpisany przez Posiadacza, o ile operacja nie została potwierdzona wprowadzeniem PIN albo karta została użyta w terminalu samoobsługowym bez konieczności potwierdzania operacji PIN lub podpisem.
4. W celu kontroli rozliczeń Posiadacz jest zobowiązany do przechowywania dokumentów potwierdzających poniżej wymienione operacje do czasu otrzymania i sprawdzenia informacji podanych na zestawieniu operacji:
 - 1) potwierdzenie dokonania operacji,
 - 2) potwierdzenie odmowy zrealizowania operacji,
 - 3) potwierdzenie anulowania operacji,
 - 4) potwierdzenie operacji uznaniowej (zwrot towaru).

§ 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 operacji przy użyciu karty,
 - 3) zaistnienia uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem karty.
2. Po ustaniu przyczyn do utrzymywania blokady, PKO Bank Polski SA odblokuje kartę lub bezpłatnie wyda nową.
3. PKO Bank Polski SA informuje Posiadacza 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 nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.

4. W przypadku podejrzenia nieuprawnionego użycia karty lub zaistnienia przyczyn związanych z bezpieczeństwem PKO Bank Polski SA może kontaktować się z Posiadaczem.
5. W przypadku obniżenia się zdolności kredytowej Posiadacza, PKO Bank Polski SA ma prawo do niewydania karty po utracie ważności lub po unieważnieniu.
6. PKO Bank Polski SA unieważnia karty także na wniosek Posiadacza.

§ 20.

Po dokonaniu unieważnienia karty, PKO Bank Polski SA wyda nową kartę, z zastrzeżeniem §19 ust. 5.

Rozdział 5. Odpowiedzialność stron

§ 21.

1. Z zastrzeżeniem ust. 2-5, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej operacji, PKO Bank Polski SA jest obowiązany niezwłocznie zwrócić Posiadaczowi kwotę nieautoryzowanej operacji albo przywrócić rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana operacja, chyba że Posiadacz uchybił terminowi zgłoszenia, o którym mowa w § 27 ust. 14.
2. Posiadacz, z uwzględnieniem ust. 3, odpowiada za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych operacji, do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 150 euro, przeliczonej według średniego kursu ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu dokonania operacji, jeżeli nieautoryzowana operacja jest skutkiem:
 - 1) posłużenia się kartą utraconą albo skradzioną Posiadaczowi,
 - 2) przywłaszczenia karty lub jej nieuprawnionego użycia w wyniku naruszenia przez Posiadacza karty obowiązków, o których mowa w § 7 pkt 1, 2, 4-6.
3. Posiadacz ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości za nieautoryzowane operacje, 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.
4. Od momentu zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty PKO Bank Polski SA przejmuje odpowiedzialność za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych operacji, chyba że Posiadacz doprowadził umyślnie do nieautoryzowanych operacji.
5. 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 operacji, chyba że Posiadacz doprowadził do nieautoryzowanych operacji umyślnie.
6. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez Posiadacza, PKO Bank Polski SA ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie operacji, z zastrzeżeniem § 27 ust. 14. Odpowiedzialność PKO Banku Polskiego SA jest wyłączona w przypadku siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie operacji, odpowiedzialność wynika z innych przepisów.
7. Jeżeli PKO Bank Polski SA ponosi odpowiedzialność, zgodnie z ust. 6, PKO Bank Polski SA niezwłocznie przywraca rachunek do stanu, jaki był istniał, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie operacji.
8. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, jeżeli dostawca odbiorcy nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie operacji, odpowiedzialność ponosi PKO Bank Polski SA. Do odpowiedzialności PKO Banku Polskiego SA stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 7.
9. Odpowiedzialność PKO Banku Polskiego SA, o której mowa w ust. 7 i 8, obejmuje także opłaty i prowizje, którymi został obciążony Posiadacz w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania operacji.
10. Posiadacz jest uprawniony, w terminie 8 tygodni od daty obciążenia rachunku, do ubiegania się od PKO Banku Polskiego SA o zwrot kwoty autoryzowanej operacji bezgotówkowej, która została już wykonana, jeżeli spełnione są łącznie następujące warunki:
 - 1) w momencie autoryzacji nie została określona dokładna kwota operacji, oraz
 - 2) kwota operacji jest wyższa niż kwota, jakiej Posiadacz mógł się spodziewać uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych operacji, warunki zawarte w umowie i istotne dla sprawy okoliczności.
11. Na wniosek PKO Banku Polskiego SA Posiadacz jest zobowiązany przedstawić faktyczne okoliczności potwierdzające spełnienie warunków, o których mowa w ust. 10. Posiadacz nie może powoływać się na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli został zastosowany kurs waluty zgodnie z § 23 ust. 3.
12. W terminie 10 dni roboczych od daty otrzymania wniosku, o którym mowa w ust. 10, PKO Bank Polski SA dokona zwrotu na rachunek pełnej kwoty operacji albo poda uzasadnienie odmowy dokonania zwrotu, wskazując na organy, do których Posiadacz może się odwołać w tej sprawie, jeżeli nie zgadza się z przedstawionym uzasadnieniem.
13. Posiadacz nie ma prawa do zwrotu, o którym mowa w ust. 10 w przypadku, gdy udzielił zgody na wykonanie operacji bezpośrednio PKO Bankowi Polskiemu SA lub informacja o przyszłej operacji została dostarczona lub udostępniona Posiadaczowi przez PKO Bank Polski SA lub odbiorcę w uzgodniony sposób co najmniej 4 tygodnie przed terminem wykonania operacji zlecenia płatniczego lub była udostępniona przez PKO Bank Polski SA lub odbiorcę, w uzgodniony sposób, przez okres co najmniej czterech tygodni przed terminem wykonania zlecenia płatniczego.

Rozdział 6. Zasady rozliczania operacji

§ 22.

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

§ 23.

1. Rozliczenie z tytułu operacji następuje po zakończeniu cyklu rozliczeniowego z datą ostatniego dnia cyklu rozliczeniowego.
2. W dniu określonym w ust.1 Posiadacz zobowiązany jest zapewnić środki pieniężne na rachunku na pokrycie zobowiązań wynikających z dokonywania operacji przy użyciu karty.
3. Operacje zrealizowane przy użyciu karty dokonane w walutach obcych są przeliczane przez organizację płatniczą Visa na walutę polską według kursów z dnia przetworzenia operacji, stosowanych przez organizację Visa, dostępnych na stronie internetowej www.pkobp.pl. Dzień przetworzenia operacji przez organizację płatniczą Visa jest prezentowany na zestawieniu operacji.

§ 24.

Operacja zrealizowana w danym cyklu rozliczeniowym i nieprzedstawiona do rozliczenia przez punkt akceptujący kartę będzie rozliczona niezwłocznie po jej przedstawieniu do rozliczenia przez punkt akceptujący kartę po kursach obowiązujących w danym cyklu.

§ 25.

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

§ 26.

Brak miesięcznego zestawienia operacji 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.

- Posiadacz może złożyć do PKO Banku Polskiego SA reklamację w formie:
 - pisemnej – osobiście w Oddziałach lub Agencjach PKO Banku Polskiego SA lub przesyłką pocztową,
 - ustnej – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w Oddziale lub Agencji PKO Banku Polskiego SA,
 - elektronicznej - w serwisie internetowym w ramach usługi bankowości elektronicznej.
- Aktualne numery telefonów i adresy, pod które Posiadacz może składać reklamacje podane są na stronie internetowej www.pkobp.pl oraz na tablicach w Oddziałach i Agencjach PKO Banku Polskiego SA.
- 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.
- 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.
- Reklamacja złożona niezwłocznie po powzięciu przez Posiadacza zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez PKO Bank Polski SA.
- Na żądanie Posiadacza, PKO Bank Polski SA potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
- 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 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.
- Po rozpatrzeniu reklamacji, Posiadacz zostanie poinformowany o jej wyniku w formie papierowej albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z tym że pocztą elektroniczną jedynie na wniosek Posiadacza.
- Posiadacz ma prawo do
 - pozasądowego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów z PKO Bankiem Polskim SA. Organami właściwymi do rozstrzygnięcia sporów są,
 - Bankowy Arbitraż Konsumencki działający przy Związku Banków Polskich w przypadku Klienta będącego konsumentem (www.zbp.pl),
 - Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl) po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, w przypadku Klienta, który jest osobą fizyczną,
 - 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/>.
- Niezależnie od opisanego wyżej postępowania reklamacyjnego, Posiadaczowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
- Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony Posiadacza jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a instytucją sprawującą nadzór nad działalnością PKO Banku Polskiego SA jest Komisja Nadzoru Finansowego.
- Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez PKO Bank Polski SA z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.
- Złożenie reklamacji nie zwalnia Posiadacza z obowiązku zapewnienia na rachunku środków na spłatę zobowiązań związanych z kartą.
- Brak zgłoszenia reklamacji dotyczącej nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych operacji w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku lub od dnia, w którym operacja miała być dokonana powoduje wygaśnięcie roszczenia.

§ 28.

- Do złożonej reklamacji Posiadacz powinien dostarczyć do PKO Banku Polskiego SA dokumenty będące podstawą do rozpatrzenia reklamacji:
 - oświadczenie zawierające następujące informacje: numer karty, imię i nazwisko Posiadacza, datę dokonania operacji, oryginalną kwotę dokonania operacji, nazwę punktu bądź bankomatu, w którym dokonana została operacja, wskazanie powodu złożenia reklamacji oraz potwierdzenie czy Posiadacz był w posiadaniu karty w chwili realizacji kwestionowanej operacji,
 - informacje, o których mowa w pkt 1, powinny być podane dla każdej reklamowanej operacji,
 - inne dokumenty wskazane przez PKO Bank Polski SA, bez których niemożliwe będzie rozpatrzenie reklamacji.
- 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.
- 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.

- Po wstępnym rozpatrzeniu reklamacji PKO Bank Polski SA może dokonać uznania rachunku kwotą wynikającą z reklamowanej operacji oraz należnych prowizji i opłat, z datą jej dokonania.
- 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 operacji i związanych z tą operacją prowizji i opłat, niezuananych w reklamacji, z datą pierwotnego uznania, o której mowa w ust.1.

§ 30.

- W przypadku reklamacji dotyczących operacji 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 operacji przez Posiadacza oraz sposób przechowywania karty i PIN.
- Dokumenty wymienione w ust. 1 należy dołączyć do reklamacji.

§ 31.

- W sprawach reklamacji dotyczących produktów i usług bankowych Posiadacz, ma prawo zwracania się do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
- Posiadacz ma prawo wniesienia skargi na działanie PKO Banku Polskiego SA do Komisji Nadzoru Finansowego, jeżeli działanie to narusza przepis prawa.

Rozdział 8. Zmiany postanowień Regulaminu oraz Taryfy

§ 32.

- PKO Bank Polski SA jest uprawniony do zmiany Regulaminu w przypadku:
 - wprowadzenia nowych lub uchylecia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie dotyczącym karty,
 - doładowania nowych, zmiany lub ograniczenia dotychczasowych usług dostępnych przy użyciu karty, wpływających na postanowienia zawartej z Posiadaczem karty umowy ramowej,
 - 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 postępowaniem 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 dotyczy opłata lub prowizja, 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 przyczynie 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 ze skutkiem natychmiastowym.
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,
- 2) wypowiedzenia umowy przez PKO Bank Polski SA,
- 3) wypowiedzenia umowy rachunku, do którego została wydana karta,
- 4) śmierci Posiadacza.

§ 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 w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku. Za zgodą Posiadacza informacje te mogą być dostarczone pocztą elektroniczną.
4. Informacje o możliwościach kontaktu z PKO Bankiem Polskim SA wskazane są na stronie www.pkobp.pl oraz w Katalogu Informacyjnym Banku dostępnym w oddziałach PKO Banku Polskiego SA.
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.