



Bank Polski

Warszawa,
grudzień 2021 r.

Informacja o zmianach w Regulaminie kart płatniczych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA oraz zmianach oprocentowania zadłużenia przeterminowanego na kartach kredytowych, o których mowa w Regulaminie kart płatniczych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA

Szanowni Państwo,

poniżej przekazujemy informację na temat zmian Regulaminu kart płatniczych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA oraz podwyższenia oprocentowania zadłużenia przeterminowanego na Kartach kredytowych, które powiązane jest ze zmianami stopy lombardowej NBP.

1. Zmiana Regulaminu kart płatniczych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA

od 1.03.2022 r. wprowadzimy zmiany w Regulaminie kart płatniczych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA.

Zmiany te obejmują głównie:

- doprecyzowanie słownika terminów użytych w Regulaminie,
- aktualizację postanowień o aplikacji mobilnej (usługa bankowości elektronicznej), zgodnie z jej aktualnymi funkcjami,
- zasady wznawiania kart przed upływem terminu ich ważności,
- aktualizację informacji na temat składania oraz rozpatrywania reklamacji.

Szczegóły na temat tych zmian oraz pełna treść Regulaminu znajdują się w załączonych dokumentach. Są też dostępne na stronie internetowej www.pkobp.pl lub w dowolnym oddziale banku.

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

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

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

Regulamin kart płatniczych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku SA określa skutki prawne i finansowe sprzeciwu wobec zmian lub rozwiązania umowy. W takiej sytuacji może być konieczne rozliczenie finansowe stron, tj.: spłaty zadłużenia z tytułu wykorzystanego limitu kredytowego lub wypłaty kwoty nadpłaty, która jest na rachunku karty. Przed podjęciem decyzji prosimy, aby zapoznać się z odpowiednimi postanowieniami Regulaminu.

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

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

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

Podstawa prawna:

§ 39 ust. 1 Regulaminu kart płatniczych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA:

1. Bank jest uprawniony do zmiany Regulaminu w przypadku:
 - 1) wprowadzenia nowych lub uchylenia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie wpływającym na postanowienia zawartej z Posiadaczem umowy ramowej,
 - 2) rozszerzenia, zmiany lub ograniczenia funkcjonalności usług, zmiany zasad korzystania z usług przez Posiadacza, wprowadzenia nowych usług, rezygnacji z wykonywania niektórych czynności będących przedmiotem usług świadczonych przez Bank w ramach zawartej z Posiadaczem umowy ramowej,
 - 3) konieczności dostosowania umowy ramowej do wymogów związanych z ochroną konsumentów,
 - 4) wydania orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów administracji publicznej wpływających na postanowienia umowy ramowej.
2. **Zmiana oprocentowania zadłużenia przeterminowanego na kartach kredytowych, o których mowa w Regulaminie kart płatniczych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA**

Oprocentowanie zadłużenia przeterminowanego na podstawie obowiązujących umów zostaje podwyższone:

- od 7 października br. do 3 listopada br. z 2% do **4%**,
- od 4 listopada br. do 8 grudnia br. z 4% do **7%**,
- od 9 grudnia br. z 7% na **9%**.

Zmiana wynika z podwyższenia przez Radę Polityki Pieniężnej (RPP) stopy lombardowej NBP 6 października br. do poziomu 1% (o 50 punktów bazowych), 3 listopada br. do poziomu 1,75% (o 75 punktów bazowych) oraz 8 grudnia br. do poziomu 2,25% (o 50 punktów bazowych).

Oprocentowanie limitu kredytowego nie zmieni się i na dzień przekazania informacji wynosi 7,2% w skali roku.

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

Z poważaniem



Tomasz Frąckowiak
Dyrektor Pionu Klienta Detalicznego

**REGULAMIN KART PŁATNICZYCH
DLA KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH
W PKO BANKU POLSKIM SA**



Bank Polski

Spis treści

Rozdział I Postanowienia ogólne	2
Rozdział II Wznowienie karty	3
Rozdział III Transakcje dokonywane za pomocą kart oraz ich rozliczanie	4
Rozdział IV Używanie karty	6
Rozdział V Opłaty i prowizje	7
Rozdział VI Ochrona karty i zakres odpowiedzialności	8
Rozdział VII Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji	9
Rozdział VIII Zmiany Regulaminu	10
Rozdział IX Rozwiązanie Umowy	11
Rozdział X Postanowienia końcowe	11

Obowiązuje od dnia 1 marca 2022 r.

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Postanowienia zawarte w „Regulaminie kart płatniczych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA”, zwanym dalej „Regulaminem”, określają zasady używania, wydawania po zastrzeżeniu oraz wznawiania kart płatniczych przeznaczonych dla Klientów indywidualnych PKO Banku Polskiego SA w zakresie:
 - 1) kart kredytowych: Karta kredytowa Adm., Karta kredytowa Mastercard Platinum Adm., Karta kredytowa Visa Classic payWave Adm., Karta kredytowa Visa Gold payWave Adm., Karta kredytowa Mastercard Aspiracje Standard Adm., Karta kredytowa Mastercard Aspiracje Gold Adm.,
 - 2) kart obciążeniowych: Visa Classic Adm. oraz Visa Gold Adm.
2. Regulamin wraz z Umową, Taryfą oraz Szczegółowymi warunkami, o których mowa w ust. 3. stanowi umowę ramową, w rozumieniu przepisów ustawy o usługach płatniczych, zwanej dalej ustawą.
3. Zasady świadczenia usługi bankowości elektronicznej, usługi bankowości telefonicznej, a także zasady składania oświadczeń przez Posiadacza lub Użytkownika/Użytkownik karty oraz zasady obsługi Użytkownika/Użytkownika karty za pośrednictwem aplikacji mobilnej w ramach usługi bankowości elektronicznej określają „Szczegółowe warunki świadczenia usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz składania oświadczeń w PKO Banku Polskim S.A”, zwane dalej „Szczegółowymi warunkami”.
4. Językiem umowy ramowej oraz językiem porozumiewania się pomiędzy jej stronami w trakcie trwania stosunku umownego jest język polski.

§ 2.

Terminy użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:

- 1) autoryzacja - zgodę na wykonanie dyspozycji, wyrażoną w jeden ze sposobów określonych w Szczegółowych warunkach w rozdziale dotyczącym składania dyspozycji, poprzedzoną uwierzytelnieniem lub silnym uwierzytelnieniem Klienta;
- 2) akceptant - przedsiębiorcę przyjmującego za oferowane przez niego towary lub usługi zapłatę przy użyciu kart płatniczych;
- 3) automatyczna spłata - funkcję dostępną dla Posiadaczy rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego w Banku, z którego możliwa jest automatyczna spłata zadłużenia na rachunku karty kredytowej, w wysokości minimalnej kwoty spłaty lub w innej wyższej kwocie zdefiniowanej przez Posiadacza, jako wartość procentowa zadłużenia;
- 4) Bank - PKO Bank Polski SA, dostawcę usług płatniczych;
- 5) bankomat - urządzenie umożliwiające Użytkownikowi/Użytkownicy karty wypłatę gotówki oraz o ile posiada takie funkcje, dokonywanie wpłat gotówki lub innych transakcji przy użyciu karty;
- 6) indywidualne dane uwierzytelniające - indywidualne dane zapewnione przez Bank w celu uwierzytelnienia, które mogą być wykorzystywane również do wyrażenia zgody w związku ze składaną dyspozycją, w tym w celu autoryzacji transakcji;
- 7) usługa bankowości elektronicznej - usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiająca sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku;
- 8) usługa bankowości telefonicznej - usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwiająca w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku;
- 9) uwierzytelnienie - weryfikację przez Bank tożsamości Użytkownika/Użytkownika karty lub ważności stosowanego instrumentu płatniczego łącznie z zastosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających;
- 10) cykl rozliczeniowy - powtarzalny miesięczny okres, przyjęty do rozliczeń z Posiadaczem;
- 11) karta - kartę płatniczą (w tym dane karty) ze znakiem akceptacji VISA lub Mastercard wydaną przez Bank Użytkownikowi/Użytkownicy karty, przy użyciu której można dokonywać transakcji;
- 12) karta zbliżeniowa - kartę wyposażoną w urządzenia techniczne pozwalające na dokonywanie transakcji zbliżeniowych;
- 13) karta dodatkowa - kartę wydaną Użytkownikowi/Użytkownicy karty wskazanemu przez Posiadacza;
 - 14) kod CVV2/CVC2 - trzycyfrowy kod umieszczony na karcie, a w przypadku braku na karcie dostępny w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej w usłudze bankowości elektronicznej oraz telefonicznie pod numerem dostępnym 24 godziny na dobę, podanym na karcie lub w materiałach informacyjnych dotyczących karty oraz na stronie internetowej, który może służyć do autoryzacji transakcji płatniczych wykonywanych przez Internet,
- 15) komunikat - informację udostępnianą Użytkownikowi/Użytkownicy karty przez Bank:
 - a) w oddziałach lub agencjach Banku, lub
 - b) na stronie internetowej, lub
 - c) w usłudze bankowości elektronicznej w serwisie internetowym lub w aplikacji mobilnej, lub
 - d) drogą korespondencyjną, lub
 - e) pocztą elektroniczną;
- 16) limit kredytowy - przyznaną Posiadaczowi przez Bank oraz określoną w Umowie kwotę kredytu w rachunku karty, do wysokości której można realizować transakcje za pomocą kart kredytowych wydanych na wniosek Posiadacza, oraz w ciężar którego Bank księguje należne opłaty, prowizje i odsetki;
- 17) limit kredytowy Użytkownika karty - ustaloną przez Posiadacza w ramach limitu kredytowego kwotę, do wysokości której Użytkownik karty może realizować transakcje za pomocą karty kredytowej;
- 18) dzienny limit transakcji - kwotę i liczbę transakcji, którą Użytkownik/Użytkownik karty może dokonać kartą w ciągu doby (tzn. od północy danego dnia do północy dnia następnego);
- 19) dzienny limit transakcji internetowych - kwotę, do wysokości której można dokonywać w ciągu doby płatności za towary i usługi bez fizycznego użycia karty oraz dokonywać poleceń przelewów z rachunku karty lub poleceń przelewów wewnętrznych z rachunku karty w usłudze bankowości elektronicznej i usłudze bankowości telefonicznej, a także dokonywać płatności za towary lub usługi za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej kiedy transakcja inicjowana jest przez Posiadacza lub Użytkownika karty za pośrednictwem stron internetowych i aplikacji sprzedawców. Posiadacz lub Użytkownik karty posiadający aktywny dostęp do usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej może zmieniać wysokość tego limitu, z uwzględnieniem maksymalnego dziennego limitu transakcji internetowych; o wysokości maksymalnego dziennego limitu transakcji internetowych Bank informuje w materiałach doręczonych wraz z kartą oraz w Komunikacie;
- 20) dzień roboczy - dzień od poniedziałku do soboty, który nie jest dniem ustawowo wolnym od pracy; dla terminów związanych z rozpatrywaniem reklamacji oraz dla terminów związanych ze zwrotem środków w przypadku zgłoszenia transakcji nieautoryzowanej, a także dla polecenia przelewu - dzień od poniedziałku do piątku, który nie jest dniem ustawowo wolnym od pracy;
- 21) limit wydatków - przyznaną Posiadaczowi przez Bank oraz określoną w Umowie kwotę limitu dla wszystkich kart obciążeniowych wydanych na wniosek Posiadacza, do wysokości której Użytkownik karty mogą/że dokonywać transakcje w ciągu miesiąca;
- 22) limit wydatków Użytkownika - ustaloną przez Posiadacza w ramach limitu wydatków kwotę, do wysokości której Użytkownik karty może dokonywać transakcje w ciągu miesiąca;
- 23) minimalna kwota spłaty - odrębną dla każdego rachunku kwotę wykazaną na zestawieniu transakcji płatniczych (wyciągu), którą Posiadacz zobowiązany jest wpłacić na ten rachunek w terminie umożliwiającym jej zaewidencjonowanie na rachunku w terminie spłaty. Wartość minimalnej kwoty spłaty podawana jest do wiadomości na stronie www.pkobp.pl oraz w materiałach informacyjnych przesyłanych wraz z kartą;
- 24) odbiorca - odbiorcę środków pieniężnych, stanowiących przedmiot transakcji;
- 25) oddział - jednostkę organizacyjną Banku prowadzącą działalność operacyjną wskazaną na stronie internetowej Banku;
- 26) on-line (bezpośrednio) - tryb dokonywania transakcji za pomocą karty lub autoryzacji wymagający elektronicznego połączenia w czasie rzeczywistym urządzenia akceptującego transakcję z systemem bankowym;

- 27) off-line (pośrednio) – tryb dokonywania transakcji za pomocą karty lub autoryzacji możliwy bez konieczności elektronicznego połączenia w czasie rzeczywistym urządzenia akceptującego transakcję z systemem bankowym;
- 28) transakcja (operacja) – transakcję płatniczą lub inną czynność, możliwą do dokonania przy użyciu karty lub wykorzystaniu danych karty,
- 29) organizacja płatnicza – organizację międzynarodową, której członkami są instytucje finansowe tworzące system rozliczeń transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych, odpowiednio VISA International lub Mastercard;
- 30) PIN (Personal Identification Number) – indywidualna dana uwierzytelniająca w postaci poufnego kodu identyfikacyjnego, nadawanego dla danej karty wydanej Użytkownikowi/Użytkownikowi karty, znany jedynie Użytkownikowi/Użytkownikowi karty;
- 31) Posiadacz – płatnik, użytkownik usług płatniczych, osoba fizyczna, która jest stroną Umowy;
- 32) polecenie przelewu (przelew z rachunku karty) – usługa, o której mowa w art. 3 ust. 4 ustawy, z wyłączeniem polecenia przelewu wewnętrznego, polecenia przelewu SEPA i polecenia przelewu w walucie obcej. Przelew środków z rachunku karty kredytowej, możliwy do wykonania przez Posiadacza/Użytkownika karty z aktywnym dostępem do serwisu internetowego w ramach usługi bankowości elektronicznej lub w aplikacji mobilnej, na rachunek w innym banku; przelew ten jest traktowany jak wypłata gotówki i jest możliwy do wykonania do wysokości limitu kredytowego z uwzględnieniem dziennego limitu transakcji internetowych;
- 33) polecenie przelewu wewnętrznego (przelew wewnętrzny z rachunku karty) – usługa inicjowana przez płatnika, polegająca na umożliwieniu przekazania środków pieniężnych między rachunkami płatniczymi prowadzonymi przez tego samego dostawcę. Przelew środków z rachunku karty kredytowej, możliwy do wykonania przez Posiadacza/Użytkownika karty z aktywnym dostępem do serwisu internetowego w ramach usługi bankowości elektronicznej lub w aplikacji mobilnej na rachunek w Banku; przelew ten jest traktowany jak wypłata gotówki i jest możliwy do wykonania do wysokości limitu kredytowego z uwzględnieniem dziennego limitu transakcji internetowych;
- 34) rachunek płatniczy (rachunek) – prowadzony w PLN rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy, do którego wydana została karta obciążeniowa, który jest obciążany, transakcjami, opłatami i prowizjami należnymi z tytułu wydania karty obciążeniowej;
- 35) rachunek płatniczy karty (rachunek karty) – rachunek prowadzony przez Bank, w ramach którego rozliczane są transakcje dokonane przez Posiadacza albo Użytkowników kart przy użyciu kart oraz należne Bankowi opłaty, prowizje i odsetki, a także spłata zadłużenia; dla każdej wydanej karty kredytowej prowadzony jest odrębny rachunek;
- 36) referencyjny kurs waluty – kurs waluty ogłaszany w Tabeli kursów PKO Banku Polskiego SA;
- 37) Taryfa – Taryfę prowizji i opłat bankowych pobieranych przez Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółkę Akcyjną;
- 38) transakcja płatnicza (transakcja) – zainicjowana przez Posiadacza, Użytkownika/Użytkownika karty albo odbiorcę, wpłata, wypłata lub transfer środków pieniężnych z rachunku albo rachunku karty lub na rachunek albo rachunek karty;
- 39) zbliżeniowa transakcja płatnicza (operacja zbliżeniowa) – transakcję dokonaną przy użyciu karty w terminalu z czytnikiem zbliżeniowym realizowaną poprzez zbliżenie karty albo urządzenia mobilnego z nośnikiem zbliżeniowym do czytnika terminala; maksymalna kwota transakcji zbliżeniowej, dla której nie ma konieczności potwierdzania PIN-em lub podpisem określona jest w Komunikacie;
- 40) Umowa – zawarta pomiędzy Posiadaczem i Bankiem umowa dotycząca wydania i używania karty obciążeniowej, a w przypadku kart kredytowych dotycząca wydania i używania karty oraz udzielenia limitu kredytowego;
- 41) umowa rachunku – umowa o prowadzenie rachunku bankowego, do którego wydana została karta obciążeniowa;
- 42) Użytkownik/Użytkownik karty – Posiadacz lub osoba fizyczna, której wydano, odpowiednio kartę obciążeniową albo kredytową, upoważniona przez Posiadacza do dokonywania w imieniu i na rzecz Posiadacza transakcji przy użyciu karty;
- 43) zestawienie transakcji płatniczych (wyciąg) – w zależności od rodzaju karty, dotyczące rachunku lub rachunku karty, sporządzane cyklicznie raz w miesiącu zestawienie transakcji dokonanych kartą, które określa:
 - a) miejsca i daty dokonanych transakcji,
 - b) kwoty i waluty transakcji, rozliczeń zaksięgowanych na rachunku albo rachunku karty,
 - c) związane z transakcjami opłaty, prowizje oraz kursy wymiany walutowej,
 - d) saldo zadłużenia Posiadacza z tytułu transakcji dokonanych przy użyciu kart/y kredytowej/ych wydanej/ych do rachunku karty, należne odsetki, prowizje i opłaty oraz wysokość minimalnej kwoty spłaty,
 - e) saldo wykorzystanego w cyklu rozliczeniowym limitu wydatków z tytułu transakcji dokonywanych przy użyciu kart/y obciążeniowej/ych;
- 44) wznowienie karty – wydanie kolejnej karty z nowym terminem ważności;
- 45) zablokowanie karty – zmianę statusu karty w systemach autoryzacyjnych, mającą na celu czasowe uniemożliwienie dokonywania transakcji przy użyciu karty, poza transakcjami off-line;
- 46) zastrzeżenie karty – zmianę statusu karty w systemach autoryzacyjnych, mającą na celu nieodwracalne uniemożliwienie dokonywania transakcji przy użyciu karty, poza transakcjami off-line;
- 47) zlecenie płatnicze – polecenie dokonania transakcji;
- 48) 3D-Secure – procedurę uwzględniającą jedną albo wiele indywidualnych danych uwierzytelniających stanowiącą zabezpieczenie transakcji płatniczych dokonywanych kartą, bez jej fizycznego użycia;
- 49) zestawienie opłat – zestawienie opłat za usługi powiązane z rachunkiem płatniczym w rozumieniu art. 32b ustawy;
- 50) trwałe nośnik – nośnik umożliwiający Posiadaczowi lub Użytkownikowi/Użytkownikowi karty 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 niezmiennionej postaci.

§ 3.

1. Karty służą do dokonywania transakcji na terenie Polski i poza jej granicami.
2. Kartą można dokonywać transakcji w punktach akceptujących oznaczonych znakiem akceptacji umieszczonym na karcie.
3. Dokonanie transakcji kartą powoduje obciążenie lub uznanie rachunku albo rachunku karty:
 - 1) kwotą transakcji,
 - 2) kwotą opłaty lub prowizji dotyczącej dokonanej transakcji, jeżeli Taryfa je przewiduje.

§ 4.

Karty są własnością Banku i w sytuacjach określonych w Regulaminie, podlegają zwrotowi do Banku.

§ 5.

1. Warunkiem wznowienia karty obciążeniowej jest posiadanie rachunku w Banku.
2. Do wznowienia karty kredytowej Bank nie wymaga posiadania w Banku rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego.
3. Użytkownikiem karty może zostać wskazana przez Posiadacza pełnoletnia osoba fizyczna lub osoba małoletnia, która ukończyła 13 rok życia.

Rozdział II Wznowienie karty

§ 6.

Użytkownik karty zobowiązany jest podpisać kartę w momencie jej otrzymania.

§ 7.

1. Wznowiona karta jest nieaktywna.
2. Możliwość składania zleceń płatniczych uwarunkowana jest dokonaniem aktywacji karty w sposób określony przez Bank w materiałach dostarczonych wraz z kartą lub na stronie internetowej www.pkobp.pl.
3. Brak aktywacji karty nie zwalnia Posiadacza z obowiązku spłaty należności określonych w Taryfie.

§ 8.

1. Termin ważności karty określają miesiąc i rok umieszczony na karcie. Karta jest ważna do ostatniego dnia tego miesiąca włącznie.
2. Przed upływem terminu ważności karty są wznowiane przez Bank z zastrzeżeniem ust. 4.
 3. Warunkiem wznowienia karty jest używanie poprzedniej karty zgodnie z postanowieniami Regulaminu i Umowy.
 4. Bank może nie wznowić karty jeżeli wystąpią okoliczności uniemożliwiające jej dalszą obsługę w wyniku zmiany warunków funkcjonowania kart związanych z postępowaniem technicznym, technologicznym i informatycznym.

§ 9.

Po otrzymaniu karty wznowionej Użytkownik karty jest zobowiązany zniszczyć poprzednią kartę.

Rozdział III Transakcje dokonywane za pomocą kart oraz ich rozliczanie

§ 10.

W zależności od rodzaju karty transakcje mogą podlegać ograniczeniom kwotowym wynikającym:

- 1) ze sposobu autoryzacji oraz limitów,
- 2) z limitów ustawionych dla transakcji zbliżeniowych.

§ 11.

1. Realizacja transakcji on-line poprzedzona jest autoryzacją on-line.
2. Autoryzacja on-line powoduje zablokowanie na rachunku albo rachunku karty:
 - 1) kwoty transakcji, jeśli została ona dokonana w PLN lub
 - 2) równowartości w PLN kwoty transakcji, jeśli została ona dokonana w walucie innej niż PLN.
3. Blokada, o której mowa w ust. 2 zostaje zdjęta przez Bank z chwilą rozliczenia transakcji, nie później niż po upływie 7 dni od jej dokonania.
4. Realizacja transakcji off-line nie jest poprzedzana autoryzacją on-line.
5. Transakcje off-line realizowane są w sytuacjach:
 - 1) awarii lub serwisowych wyłączeń łączności teleinformatycznych, łączących systemy informatyczne Banku z systemami organizacji płatniczych,
 - 2) korzystania przez akceptantów z ustawień opcji „floor limit” w urządzeniach akceptujących. „Floor limit” jest to kwota, poniżej której transakcje dokonywane kartami wypukłymi nie są autoryzowane. Kwota ta jest indywidualnie ustalana dla każdego punktu handlowo – usługowego,
 - 3) dokonywania transakcji zbliżeniowych nie potwierdzanych PIN kartami Visa z funkcją zbliżeniową.
6. Posiadacz albo Użytkownik/użytkownik karty wyraża zgodę na wykonanie transakcji (autoryzuje transakcje) w co najmniej jeden z podanych niżej sposobów tj. poprzez:
 - 1) wprowadzenie PIN i użycie przycisku potwierdzającego dokonanie transakcji – w bankomatach oraz terminalach elektronicznych,
 - 2) złożenie podpisu na dowodzie wykonania transakcji w terminalu,
 - 3) podanie wymaganych danych np.: numeru karty, daty jej ważności, kodu CVV2/CVC2, danych w ramach 3D-Secure (np. PIN lub kod jednorazowy lub loginu i hasła) oraz użycie przycisku potwierdzającego dokonanie transakcji płatniczej w przypadku transakcji płatniczej wykonywanej na odległość tj. bez fizycznego przedstawienia karty,
 - 4) zbliżenie karty albo urządzenia mobilnego z nośnikiem zbliżeniowym do terminala elektronicznego z czytnikiem zbliżeniowym w celu realizacji transakcji,
 - 5) fizyczne użycie karty w terminalu samoobsługowym bez konieczności potwierdzania transakcji PIN lub podpisem,
 - 6) potwierdzenie transakcji w aplikacji mobilnej w usłudze bankowości elektronicznej.
7. Rozliczenie transakcji i obciążenie rachunku albo rachunku karty kwotą dokonanej transakcji (lub jej równowartością w PLN) następuje w dniu wpływu rozliczenia transakcji do Banku.
8. Na rachunku albo rachunku karty może wystąpić przekroczenie odpowiednio limitu wydatków albo limitu kredytowego w przypadkach, w których wystąpiło/ła:
 - 1) rozliczenie transakcji zrealizowanej w trybie off-line, gdy w dniu wpływu rozliczenia jest brak dostępnych środków/limitu wydatków na pokrycie transakcji dokonanej kartą,
 - 2) obciążenie z tytułu transakcji dokonanej w walucie obcej – w przypadku gdy kursy walutowe zastosowane przy ustanowieniu blokady są różne od kursów zastosowanych przy rozliczeniu, o którym mowa w § 12,
 - 3) obciążenie rachunku albo rachunku karty z tytułu należnych opłat, prowizji i odsetek, w przypadku gdy na rachunku albo rachunku karty brak jest dostępnych środków/limitu wydatków.
9. W przypadku przekroczenia dostępnych na rachunku albo rachunku karty środków w wyniku transakcji dokonanej kartą, Posiadacz zobowiązany jest do niezwłocznej spłaty powstałego debetu/kwoty przekroczenia limitu kredytowego.

§ 12.

1. Rozliczenie transakcji zrealizowanych przy użyciu karty dokonywane jest w PLN w dniu wpływu rozliczenia transakcji do Banku.
2. Wszystkie transakcje dokonane kartą ze znakiem akceptacji Mastercard w walucie obcej, innej niż euro przeliczane są na euro przez organizację płatniczą Mastercard według kursów stosowanych przez organizację płatniczą Mastercard w dniu dokonania transakcji z, dostępnych na stronie internetowej www.pkobp.pl.
3. Transakcje przeliczane na euro, o których mowa w ust. 2, oraz transakcje dokonane w euro kartą ze znakiem akceptacji Mastercard zostaną przeliczone przez Bank na PLN według kursu sprzedaży dla dewiz z tabeli kursowej Banku z dnia zaewidencjonowania transakcji (dzień, w którym kwoty transakcji zostaną zarejestrowane na rachunku albo na rachunku karty), dostępnej na stronie internetowej www.pkobp.pl.
4. Transakcje zrealizowane przy użyciu karty wydanej ze znakiem akceptacji Visa dokonane w walutach obcych są przeliczane przez organizację płatniczą Visa na walutę polską według kursów stosowanych przez organizację płatniczą Visa w dniu dokonania transakcji, dostępnych na stronie internetowej www.pkobp.pl. Dzień przetworzenia transakcji przez organizację płatniczą Visa jest prezentowany na zestawieniu transakcji płatniczych.
5. W przypadku transakcji dokonanych w walutach obcych ustanawiana jest blokada środków w oparciu o kursy z dnia ich dokonania, stosowane przez organizację płatniczą w ramach, której wydana została karta. Kursy walutowe zastosowane przy ustanawianiu blokady mogą być różne w odniesieniu do kursów zastosowanych przy rozliczeniu, o którym mowa w ust. 2-4.
6. Szczegółowe informacje w zakresie kwoty łącznych opłat za przeliczenie waluty związane z transakcjami płatniczymi realizowanymi w oparciu o kartę (marża), dokonany w EOG oraz w walutach EOG, Bank podaje w Komunikacie. Po otrzymaniu zlecenia płatniczego, Bank przekazuje informacje o marży w aplikacji mobilnej w usłudze bankowości elektronicznej albo pocztą elektroniczną albo z wykorzystaniem wiadomości tekstowych lub na zestawieniach transakcji płatniczych dostarczanych Posiadaczowi karty w sposób z nim uzgodniony.

§ 13.

Zaksięgowane na rachunku albo rachunku karty kwoty transakcji (lub ich równowartość w PLN), kwoty pobranych w wyniku realizacji Umowy opłat, prowizji oraz odsetek dotyczących wydania i korzystania z kart płatniczych są prezentowane na wyciągu z rachunku albo rachunku karty.

Karty obciążeniowe

§ 14.

1. Transakcje dokonywane przy użyciu kart obciążeniowych realizowane są do wysokości:
 - 1) limitu wydatków Użytkownika,
 - 2) dziennego limitu transakcji.
2. Posiadacz w trakcie ważności kart/y obciążeniowych/ej może wystąpić z wnioskiem o zmianę limitu wydatków oraz złożyć dyspozycję zmiany limitu wydatków Użytkownika, każdej z kart wydanych do rachunku Posiadacza.

§ 15.

1. Łączna kwota transakcji realizowanych przy użyciu kart/y obciążeniowych/ej, z zastrzeżeniem § 11 ust. 8, nie powinna przekroczyć przyznanego limitu wydatków.
2. Dokonanie transakcji powoduje automatyczne pomniejszenie limitu wydatków Użytkownika.

§ 16.

1. Cykl rozliczeniowy dla karty obciążeniowej wynosi jeden miesiąc i trwa od pierwszego do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego włącznie.
2. Transakcje oraz opłaty i prowizje z tytułu używania karty obciążeniowej, obciążają rachunek w dniu spłaty tj. 15-tego lub 25-tego dnia miesiąca po zakończeniu cyklu rozliczeniowego w zależności od rodzaju karty. W przypadku gdy dzień spłaty przypada na dzień ustawowo wolny od pracy, wówczas dzień rozliczenia transakcji przesuwają się na pierwszy dzień roboczy następujący po tym dniu.
3. Posiadacz zobowiązany jest zapewnić w dniu spłaty, o którym mowa w ust. 2, środki na rachunku na pokrycie transakcji dokonanych przy użyciu kart obciążeniowych wydanych do jego rachunku oraz kwot prowizji i opłat związanych z używaniem kart obciążeniowych.
4. Wyciągi dotyczące kart obciążeniowych są generowane i wysyłane po zakończeniu każdego cyklu rozliczeniowego.

Karty kredytowe

§ 17.

1. Posiadacz może wystąpić do Banku o zmianę wysokości limitu kredytowego lub zmienić limit kredytowy Użytkownika karty wydanej do rachunku karty, składając wniosek o zmianę limitu.
2. Bank niezwłocznie informuje Posiadacza o zmianie wysokości limitu kredytowego albo o odmowie zmiany.
3. Bank ma prawo do jednostronnego obniżenia wysokości limitu kredytowego w przypadku niedotrzymania przez Posiadacza warunków udzielenia kredytu albo utraty przez Posiadacza zdolności kredytowej, informując o tym fakcie niezwłocznie Posiadacza.

§ 18.

Posiadacz zobowiązany jest spłacać minimalną kwotę spłaty w terminie wskazanym na wyciągu. Jeśli termin spłaty przypada na dzień ustawowo wolny od pracy, wówczas termin spłaty przesuwa się na pierwszy dzień roboczy następujący po tym dniu .

§ 19.

1. Kwota przekroczenia limitu kredytowego powiększa najbliższą minimalną kwotę spłaty.
2. Brak spłaty zadłużenia jest podstawą do stwierdzenia przez Bank zwiększenia ryzyka utraty przez Posiadacza wymaganej zdolności kredytowej.

§ 20.

1. Posiadacz, za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, z rachunku karty może realizować polecenie przelewu i polecenie przelewu wewnętrznego, lub za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej dokonywać zapłaty za towary lub usługi kiedy transakcja inicjowana jest za pośrednictwem stron internetowych i aplikacji sprzedawców.
2. Kartą można również dokonywać transakcji za pośrednictwem aplikacji i usług oferowanych przez podmioty zewnętrzne, na zasadach określonych przez tych dostawców lub określonych w regulaminach tych dostawców.

§ 21.

1. Transakcje dokonane przy użyciu kart kredytowych rozliczane są w cyklach rozliczeniowych.
2. Cykl rozliczeniowy nie pokrywa się z miesiącem kalendarzowym i jest ustalany indywidualnie dla Umowy, a dzień jego rozpoczęcia i zakończenia zależy od wybranego przez Posiadacza terminu spłaty minimalnej kwoty spłaty.
3. W ostatnim dniu cyklu rozliczeniowego ustalana jest wysokość zadłużenia, wykazywana na generowanym w tym dniu wyciągu. Stanowi ona podstawę do ustalenia wysokości minimalnej kwoty spłaty oraz obliczenia należnej składki ubezpieczeniowej, o ile dany rodzaj karty zawiera płatne ubezpieczenie.
4. W przypadku nieotrzymania przez Posiadacza wyciągu w terminie 8 dni kalendarzowych od określonego dnia zakończenia cyklu rozliczeniowego, Posiadacz powinien niezwłocznie skontaktować się z Bankiem w celu uzyskania informacji niezbędnych do terminowej spłaty.
5. Bank nieodpłatnie, co najmniej raz w roku kalendarzowym przekazuje Posiadaczowi zestawienie opłat pobranych w okresie objętym zestawieniem.
 6. Transakcje płatnicze dokonane przy użyciu karty są także potwierdzane w aplikacji mobilnej w usłudze bankowości elektronicznej albo pocztą elektroniczną albo z wykorzystaniem wiadomości tekstowych.

§ 22.

1. W ostatnim dniu cyklu rozliczeniowego, Bank rozlicza odsetki naliczone od niespłaconej kwoty zadłużenia - wypłat gotówki i transakcji bezgotówkowych - od dnia zaewidencjonowania transakcji na rachunku do dnia poprzedzającego dzień zaewidencjonowania spłaty całości zadłużenia (włącznie).
2. Spłata całości zadłużenia przez Posiadacza w terminie spłaty określonym na zestawieniu transakcji płatniczych, skutkuje nieobciążaniem rachunku karty odsetkami od zadłużenia z tytułu transakcji bezgotówkowych zrealizowanych przy użyciu karty w cyklu rozliczeniowym ujętym na zestawieniu transakcji płatniczych. Informacje na temat długości okresu bezodsetkowego Bank podaje do wiadomości na stronie www.pkobp.pl oraz w Komunikacie.
3. Posiadacz ma prawo do wcześniejszej spłaty całości zadłużenia przed dniem wskazanym na zestawieniu transakcji płatniczych. W takim przypadku Bank nie pobiera odsetek od wypłat gotówki objętych wcześniejszą spłatą od dnia dokonania spłaty.
4. Kwoty naliczonych odsetek, o których mowa w ust. 1, są księgowane w ciężar rachunku karty.
5. O zmianie oprocentowania Bank informuje Posiadacza, w jeden ze sposobów, o których mowa w § 39 ust. 3 na trwałym nośniku.

§ 23.

1. Posiadacz zobowiązany jest do dokonania na rachunek karty o numerze podanym na wyciągu, w terminie spłaty, wpłaty w wysokości nie mniejszej niż minimalna kwota spłaty, wskazana na wyciągu.
2. Wpłata na rachunek karty może być realizowana w formie:
 - 1) automatycznej spłaty z rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego w Banku,
 - 2) polecenia przelewu z rachunku prowadzonego w Banku lub w innych bankach,

- 3) wpłaty gotówkowej w kasie Banku, w kasach innych banków lub w urzędach pocztowych.
3. W okresie obowiązywania Umowy wpłata na rachunek karty jest zaliczana do spłat wymienionych poniżej elementów, z zachowaniem wskazanej kolejności:
 - 1) zaległych opłat,
 - 2) odsetek od należności przeterminowanych,
 - 3) kapitału należności przeterminowanych,
 - 4) opłat zaksięgowanych w ciężar limitu kredytowego,
 - 5) odsetek bieżących zaksięgowanych w ciężar limitu kredytowego,
 - 6) dokonanych wypłat gotówki,
 - 7) dokonanych transakcji bezgotówkowych.

§ 24.

1. Wpłata na rachunek karty, przewyższająca zadłużenie na tym rachunku, powoduje nadpłatę na rachunku karty. Nadpłata zwiększa dostępne środki do realizacji transakcji kartą.
2. Nadpłata na rachunku karty jest nieoprocentowana.

Rozdział IV Używanie karty

§ 25.

1. Kartą może posługiwać się wyłącznie Użytkownik/Użytkowniczka karty, w okresie ważności karty lub do chwili jej zastrzeżenia przez Użytkownika/Użytkowniczka karty, lub Bank.
2. Termin ważności karty określony jest na karcie.
3. Karta powinna być używana zgodnie z:
 - 1) postanowieniami Regulaminu oraz Umowy,
 - 2) przepisami polskiego prawa, w tym prawa dewizowego,
 - 3) przepisami prawa miejscowego kraju, w którym dokonywana jest transakcja.

§ 26.

1. W celu prawidłowego zainicjowania lub wykonania transakcji konieczne jest użycie karty lub jej danych przez uwierzytelnionego lub silnie uwierzytelnionego Użytkownika/Użytkowniczka karty w sposób określony w Regulaminie oraz wyrażenie zgody na wykonanie transakcji płatniczej (autoryzowanie transakcji), z uwzględnieniem postanowień ust. 5
2. Dokonanie transakcji przy użyciu karty wymaga:
 - 1) wręczenia karty sprzedawcy, lub
 - 2) samodzielnego włożenia karty do terminala/urządzenia akceptującego, lub
 - 3) zbliżenia karty lub urządzenia mobilnego do czytnika zbliżeniowego, lub
 - 4) podania danych karty (imienia i nazwiska, numeru karty, daty ważności, kodu CVV2/CVC2).
3. Realizacja transakcji z zastrzeżeniem ust. 4 lub w przypadku przekroczenia limitu transakcji zbliżeniowych lub kwoty pojedynczej transakcji zbliżeniowej, wymaga zatwierdzenia za pomocą wprowadzenia PIN-u lub złożenia podpisu (zgodnego z podpisem złożonym na rewersie karty) na dowodzie dokonania transakcji.
4. Zatwierdzenie PIN-em lub podpisem nie jest wymagane w przypadku transakcji:
 - 1) zbliżeniowych realizowanych do kwot określonych w Komunikacie,
 - 2) za pośrednictwem poczty lub w przypadku zamówień telefonicznych,
 - 3) w urządzeniach samoobsługowych, np. biletomatach lub terminalach na autostradach.
5. W celu prawidłowego zainicjowania lub wykonania polecenia przelewu lub polecenia przelewu wewnętrznego konieczne jest podanie:
 - 1) numeru karty,
 - 2) danych odbiorcy polecenia przelewu lub polecenia przelewu wewnętrznego (imię i nazwisko lub nazwa),
 - 3) adresu odbiorcy (opcjonalnie),
 - 4) numeru rachunku bankowego odbiorcy,
 - 5) tytułu,
 - 6) kwoty,
 - 7) daty realizacji polecenia przelewu lub polecenia przelewu wewnętrznego, w tym ewentualnie dyspozycję blokady środków pieniężnych na poczet realizacji polecenia przelewu lub polecenia przelewu wewnętrznego z przyszłą datą realizacji.
6. W przypadku polecenia przelewu Bank przekazuje środki pieniężne na rachunek w innym banku niezwłocznie w dniu złożenia dyspozycji, jednak nie później niż w następnym dniu roboczym, o ile w poleceniu przelewu nie wskazano późniejszego terminu realizacji.
7. W przypadku polecenia przelewu wewnętrznego środki są udostępniane na rachunku odbiorcy niezwłocznie w dniu złożenia dyspozycji, o ile w poleceniu przelewu wewnętrznego nie wskazano późniejszego terminu realizacji.
8. Bank może odmówić realizacji polecenia przelewu lub polecenia przelewu wewnętrznego w przypadku:
 - 1) braku wymaganych danych, o których mowa w ust. 5, lub
 - 2) gdy kwota dostępnego limitu kredytowego jest niewystarczająca na pokrycie kwoty transakcji oraz należnych opłat i prowizji, lub
 - 3) gdy kwota transakcji przewyższa limit ustalony przez Bank lub Posiadacza lub Użytkownika karty dla danych transakcji, lub
 - 4) gdy obowiązek odmowy wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
9. Punkt akceptujący kartę może pobrać od Posiadacza dodatkową opłatę z tytułu operacji dokonanej przy użyciu karty (tzw. surcharge) pod warunkiem poinformowania Posiadacza lub Użytkownika karty o tej opłacie przed zainicjowaniem transakcji. Opłata ta nie jest przychodem Banku i jest niezależna od opłat i prowizji pobieranych przez Bank zgodnie z Taryfą.
10. Punkt akceptujący kartę może zaferować usługę przeliczenia waluty informując jednocześnie o kursie walutowym oraz opłatach związanych z usługą przeliczenia waluty, stosowanych przez ten punkt. Bank nie dysponuje informacjami o kursach walutowych oraz opłatach, związanych z usługą przeliczenia waluty stosowanych przez punkty akceptujące kartę. W przypadku gdy skorzystanie z usługi skutkuje przewalutowaniem waluty transakcji, z zastosowaniem kursu dla innej waluty niż waluta kraju, w którym dokonywana jest transakcja:
 - 1) będącej walutą polską nie mają zastosowanie postanowienia § 12,
 - 2) niebędącej walutą polską mają zastosowanie postanowienia § 12.
11. Użytkownik/Użytkowniczka karty jest zobowiązany, przy dokonywaniu transakcji bezgotówkowej, do okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość na życzenie osoby realizującej transakcję.
12. Użytkownik/Użytkowniczka karty powinien przechowywać potwierdzenie transakcji do czasu zaksięgowania kwoty transakcji na rachunku albo rachunku karty, w celu sprawdzenia prawidłowości transakcji lub udokumentowania ewentualnych niezgodności. Zaksięgowanie transakcji dokumentowane jest za pomocą wyciągu.
13. Bank ma prawo do zablokowania karty w przypadku:
 - 1) stwierdzenia przez Bank zwiększenia ryzyka utraty przez Posiadacza zdolności kredytowej,
 - 2) podejrzenia nieuprawnionego użycia karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji przy użyciu karty,
 - 3) zaistnienia uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem karty.
14. Po ustaniu przyczyn do utrzymywania blokady, Bank odblokuje kartę lub bezpłatnie wyda nową.

15. Bank 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 § 39 ust. 3, chyba że przekazanie informacji o zablokowaniu karty byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.
16. W przypadku podejrzenia lub faktycznego wystąpienia oszustwa lub zagrożeń dla bezpieczeństwa, Bank może kontaktować się z Posiadaczem za pośrednictwem bezpiecznych kanałów komunikacji:
 - 1) usługi bankowości elektronicznej:
 - a) serwisu internetowego,
 - b) aplikacji mobilnej,
 - 2) telefonicznie - w przypadku wątpliwości co do tożsamości osoby kontaktującej się w imieniu Banku, Posiadacz powinien przerwać połączenie i samodzielnie zainicjować połączenie z serwisem telefonicznym Banku.
17. W przypadku stwierdzenia przez Posiadacza zaistnienia zagrożenia bezpieczeństwa, Posiadacz może kontaktować się z Bankiem:
 - 1) osobiście w oddziałach i agencjach Banku,
 - 2) za pośrednictwem serwisu internetowego,
 - 3) telefonicznie pod numerem dostępnym 24 godziny na dobę, podanym na karcie lub w materiałach informacyjnych dotyczących karty oraz na stronie internetowej www.pkobp.pl.
18. Informacje dotyczące danych kontaktowych do Banku dostępne są na stronie www.pkobp.pl.
19. Na wniosek Posiadacza karty, złożony:
 - 1) za pośrednictwem serwisu internetowego lub aplikacji mobilnej w usłudze bankowości elektronicznej, lub
 - 2) za pośrednictwem usługi bankowości telefonicznej, lub
 - 3) telefonicznie, lub
 - 4) w oddziale Banku.

Bank może czasowo zablokować, a następnie odblokować kartę kredytową. W trakcie czasowego zablokowania karty kredytowej, nie będzie możliwe dokonywanie transakcji, z wyjątkiem tych, dla których zgoda Banku nie jest wymagana i nie powodują zmiany limitu kredytowego, w wyniku blokady.
20. W przypadku obniżenia się zdolności kredytowej Bank ma prawo do niewydania karty po utracie ważności lub po zastrzeżeniu.
21. Karta może zostać zatrzymana w bankomacie lub przez osobę obsługującą transakcję realizowaną przy użyciu karty w sytuacji:
 - 1) niezgodności podpisu złożonego na karcie z podpisem złożonym na dokumencie potwierdzającym dokonanie transakcji,
 - 2) błędnego użycia PIN,
 - 3) użycia karty zastrzeżonej,
 - 4) użycia karty, której termin ważności upłynął,
 - 5) otrzymania polecenia od agenta rozliczeniowego.
22. Osoba obsługująca transakcję ma prawo odmówić jej wykonania w przypadku odmowy okazania dokumentu tożsamości w celu identyfikacji osoby realizującej transakcję przy użyciu karty.

§ 27.

Prawo do używania karty wygasa w przypadku:

- 1) upływu terminu ważności karty lub rezygnacji z używania karty,
- 2) po upływie okresu wypowiedzenia Umowy przez którąkolwiek ze stron,
- 3) zastrzeżenia karty przez Użytkownika, Posiadacza lub Bank,
- 4) ogłoszenia upadłości konsumenckiej Posiadacza,
- 5) śmierci Posiadacza.

Rozdział V Opłaty i prowizje

§ 28.

1. Bank pobiera należne odsetki, opłaty i prowizje przez obciążenie rachunku albo rachunku karty zgodnie z zasadami i według stawek określonych w tabeli oprocentowania umieszczonej na stronie internetowej Banku, Umowie i Taryfie.
2. Opłaty pobierane za transakcje zlecane przez Posiadacza lub Użytkownika karty w ramach usługi inicjowania płatności odpowiadają opłatom pobieranym za analogiczne transakcje zlecane za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej.
3. Opłaty, o których mowa w ust. 1 pobierane są niezależnie od aktywowania karty oraz niezależnie od jej faktycznego używania przez Użytkownika i są one należne Bankowi jedynie za okres ważności Umowy. Opłaty uiszczone z góry podlegają proporcjonalnemu zwrotowi w części dotyczącej okresu następującego po rozwiązaniu Umowy.
4. Przesłanką do zmiany przez Bank tytułów oraz stawek opłat i prowizji określonych w Taryfie, zmiany warunków ich pobierania, jak również wprowadzenia przez Bank 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 Bank na rzecz instytucji zewnętrznych, których dotyczą opłaty lub prowizje, o co najmniej 1 %,
 - 3) zmiany przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny za dany miesiąc lub kwartał lub rok, o co najmniej 1 %; w przypadku zmiany więcej niż jednego wskaźnika, podstawą 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 Banku, 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 Bank usług w ramach umowy lub wpływających na zasady korzystania z tych usług przez Posiadacza, powodujących zmianę ponoszonych przez Bank kosztów świadczenia tych usług.
5. Zmiany, wskazane w ust. 4, wyrażające zmiany wskaźników lub kosztów, o których mowa w ust. 4 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. 6. Zmiany, o których mowa w zdaniu pierwszym będą dokonywane nie częściej niż raz na kwartał.
6. 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%.

7. Zmiany, o których mowa w ust. 4, mogą nastąpić nie później niż w terminie do 12 miesięcy od zaistnienia okoliczności będących przesłanką zmian.
8. Decyzja o zmianach, o których mowa w ust. 4, podejmowana jest zgodnie z zasadami dobrej praktyki bankowej oraz dobrymi obyczajami.
9. Niezależnie od okoliczności wymienionych w ust. 4 Bank 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.
10. W przypadku niez zaakceptowania zmiany Taryfy Posiadaczowi przysługują uprawnienia wymienione w §39 ust 4.

Rozdział VI Ochrona karty i zakres odpowiedzialności

§ 29.

1. PIN znany jest wyłącznie Użytkownikowi/Użytkownikowi karty.
2. Użytkownik/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 Bankowi utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia lub dostępu do karty,
 - 4) nieudostępniania karty lub PIN osobom nieuprawnionym,
 - 5) nieudostępniania danych karty w celach innych niż dokonanie transakcji, zgłoszenie reklamacji lub zgłoszenia zablokowania karty lub w innych przypadkach przewidzianych przepisami prawa,
 - 6) korzystania z karty zgodnie z postanowieniami Umowy i Regulaminu.

§ 30.

1. Użytkownik/Użytkownik karty jest zobowiązany chronić kartę przed zgubieniem, kradzieżą, zniszczeniem, przed uszkodzeniami mechanicznymi, np. zarysowaniem, pęskiem, a także przed działaniem wysokich temperatur oraz pola magnetycznego mogącego spowodować rozmagnesowanie paska magnetycznego (np. telefon komórkowy, komputer, itp.).
2. Ze względów bezpieczeństwa, Bank zastrzega sobie prawo do kontaktowania się z Użytkownikiem/Użytkownikiem karty w celu potwierdzenia dokonania próby transakcji w przypadku podejrzenia nieuprawnionego użycia karty.

§ 31.

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

§ 32.

1. Karta zastrzeżona, a następnie odnaleziona, nie może być ponownie używana i powinna zostać zwrócona do Banku.
2. Po dokonaniu zastrzeżenia karty, Bank wyda nową kartę.

§ 33.

1. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank jest obowiązany niezwłocznie nie później jednak niż do końca następnego dnia roboczego po stwierdzeniu nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek albo rachunek karty lub po otrzymaniu stosownego zgłoszenia, z wyjątkiem przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw, zwrócić Posiadaczowi kwotę nieautoryzowanej transakcji, albo przywrócić obciążony rachunek albo rachunek karty do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja, chyba że Użytkownik/Użytkownik karty uchybił terminowi zgłoszenia, o którym mowa w § 34 ust. 5. Data waluty w odniesieniu do uznania rachunku albo rachunku karty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
2. Posiadacz odpowiada za nieautoryzowane transakcje, do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 50 euro, przeliczonej według średniego kursu ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu dokonania transakcji, jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
 - 1) posłużenia się kartą utraconą albo skradzioną Użytkownikowi/Użytkownikowi karty,
 - 2) przywłaszczenia karty.
3. Postanowień ust. 2 nie stosuje się w przypadku gdy:
 - 1) Użytkownik/Użytkownik karty nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia karty przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku, gdy Użytkownik/Użytkownik karty działał umyślnie, lub
 - 2) utrata karty przed wykonaniem transakcji została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony Banku lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usług, o których mowa w art. 6 pkt 10 ustawy.
4. Posiadacz ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości za nieautoryzowane transakcje, jeżeli Użytkownik/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 § 29 ust. 2.
5. Po dokonaniu zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty Posiadacz nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje, chyba że Użytkownik/Użytkownik karty doprowadził do nich umyślnie.
6. Jeżeli Bank nie zapewni możliwości dokonania zgłoszenia w sposób określony w § 31 ust. 1, Posiadacz nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje, chyba że Użytkownik/Użytkownik karty doprowadził do nieautoryzowanych transakcji umyślnie.
7. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze jest składane bezpośrednio przez Użytkownika/Użytkownika karty, Bank ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji, z zastrzeżeniem ust 8 i 9 oraz § 34 ust. 5 chyba że Bank udowodni, że rachunek dostawcy odbiorcy został uznany zgodnie z ustawą.
8. Odpowiedzialność Banku za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji jest wyłączona w przypadku siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia płatniczego wynika z przepisów prawa.
9. Bank nie ponosi odpowiedzialności w przypadku podania przez Użytkownika/Użytkownika karty nieprawidłowego unikatowego identyfikatora. W takim przypadku Bank na żądanie Posiadacza podejmuje działania w celu odzyskania kwoty transakcji w trybie wskazanym w ustawie.
10. W przypadku gdy zlecenie płatnicze jest składane przez Użytkownika karty do dostawcy świadczącego usługę inicjowania płatności, Bank zwraca kwotę niewykonanej lub nienależyte wykonanej transakcji, a w razie potrzeby przywraca obciążony rachunek karty do stanu jaki by istniał gdyby nie miało miejsca jej nienależyte wykonanie.
11. Jeżeli Bank ponosi odpowiedzialność, zgodnie z ust. 7, Bank niezwłocznie przywraca rachunek albo rachunek karty do stanu, jaki by istniał, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji. Data waluty w odniesieniu do uznania rachunku albo rachunku karty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.

12. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, jeżeli dostawca odbiorcy nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji zgodnie z ustawą, odpowiedzialność ponosi Bank, z zastrzeżeniem § 34 ust. 5. Do odpowiedzialności Banku stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 8 i ust 11.
13. Odpowiedzialność Banku, o której mowa w ust. 7 i 12, obejmuje także opłaty i prowizje, którymi został obciążony Posiadacz w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji.
14. W przypadku gdy Bank nie wymaga silnego uwierzytelnienia, Posiadacz nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje, chyba, że działał umyślnie.
15. Posiadacz jest uprawniony, w terminie 8 tygodni od daty obciążenia rachunku albo rachunku karty, do ubiegania się od Banku o zwrot kwoty autoryzowanej transakcji bezgotówkowej, która została już wykonana, jeżeli spełnione są łącznie następujące warunki:
 - 1) w momencie autoryzacji nie została określona dokładna kwota transakcji, oraz
 - 2) kwota transakcji jest wyższa niż kwota, jakiej Posiadacz albo Użytkownik karty mógł się spodziewać uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych transakcji, warunki zawarte w umowie i istotne dla sprawy okoliczności.
16. Na żądanie Banku Posiadacz jest zobowiązany przedstawić faktyczne okoliczności potwierdzające spełnienie warunków, o których mowa w ust. 15. Posiadacz nie może powoływać się na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli został zastosowany kurs waluty zgodnie z § 12.
17. W terminie 10 dni roboczych od daty otrzymania wniosku, o którym mowa w ust. 15 Bank dokona zwrotu na rachunek albo rachunek karty pełnej kwoty transakcji albo poda uzasadnienie odmowy dokonania zwrotu, wskazując na organy, do których Posiadacz może się odwołać w tej sprawie, jeżeli nie zgadza się z przedstawionym uzasadnieniem.
18. Posiadacz nie ma prawa do zwrotu, o którym mowa w ust. 15 kwoty autoryzowanej transakcji zainicjowanej przez odbiorcę gdy:
 - 1) Użytkownik/Użytkownik karty udzielił zgody na wykonanie transakcji bezpośrednio Bankowi, lub
 - 2) informacja o przyszłej transakcji została dostarczona Użytkownikowi/Użytkownikowi karty przez Bank lub odbiorcę w uzgodniony sposób na co najmniej 4 tygodnie przed terminem wykonania zlecenia płatniczego lub była udostępniona przez Bank lub odbiorcę, w uzgodniony sposób, przez okres co najmniej 4 tygodni przed terminem wykonania zlecenia płatniczego.
19. W przypadku, w którym Bank udowodni Użytkownikowi/Użytkownikowi karty okoliczności, o których mowa w ust 4 lub fakt autoryzowania transakcji, Bank jest uprawniony do obciążenia rachunku albo rachunku karty kwotą, którą uznał ten rachunek w wyniku zgłoszenia, o którym mowa w ust 1, o czym poinformuje Posiadacza. Obciążenie to może spowodować przekroczenie przyznanego limitu kredytowego lub limitu kredytowego Użytkownika karty lub limitu wydatków lub limitu wydatków Użytkownika.
20. Transakcje bezgotówkowe, z wyłączeniem polecenia przelewu i polecenia przelewu wewnętrznego z rachunku karty, są inicjowane przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem po udzieleniu zgody przez Posiadacza albo Użytkownika karty na wykonanie transakcji lub po przekazaniu zlecenia płatniczego odbiorcy.
21. Wypłaty gotówki są inicjowane przez Posiadacza albo Użytkownika karty.
22. Odwołanie zlecenia płatniczego inicjowanego przez Posiadacza albo Użytkownika karty jest możliwe wyłącznie do chwili jego otrzymania przez Bank.
23. Jeżeli transakcja jest inicjowana przez dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej lub przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem i nie jest transakcją płatniczą z datą przyszłą Użytkownik/Użytkownik karty nie może odwołać zlecenia płatniczego po udzieleniu dostawcy świadczącemu usługę inicjowania transakcji płatniczej zgody na zainicjowanie transakcji albo po udzieleniu odbiorcy zgody na albo po udzieleniu odbiorcy zgody na wykonanie transakcji.
24. Użytkownik/Użytkownik karty może w każdej chwili wycofać zgodę na dokonanie transakcji, nie później jednak niż do momentu, w którym zlecenie płatnicze, zgodnie z ust. 22 i 23, stało się nieodwołalne.
25. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym zlecenie zostało otrzymane przez Bank.
26. Zlecenia płatnicze otrzymane przez Bank w dniu niebędącym dniem roboczym uznaje się za otrzymane pierwszego dnia roboczego po tym dniu. Bank nie obciąża rachunku przed otrzymaniem zlecenia płatniczego.

Rozdział VII Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji

§ 34.

1. Posiadacz lub Użytkownik/Użytkownik karty może złożyć do Banku reklamację dotyczącą Umowy:
 - 1) na piśmie – osobiście w placówce lub przesyłką pocztową, albo na adres do doręczeń elektronicznych, po jego utworzeniu i wpisaniu do bazy adresów elektronicznych, zgodnie z ustawą o doręczeniach elektronicznych,
 - 2) ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w oddziale lub agencji Banku,
 - 3) elektronicznie – w serwisie internetowym w usłudze bankowości elektronicznej.
2. Aktualne numery telefonów i adresy, pod które można składać reklamacje dostępne są na stronie internetowej www.pkobp.pl oraz można uzyskać w oddziałach i agencjach Banku.
3. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości dotyczących karty, Posiadacz lub Użytkownik/Użytkownik karty powinien zgłosić reklamację niezwłocznie.
4. Złożenie przez Posiadacza lub Użytkownika/Użytkownika karty reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Bank.
5. Brak zgłoszenia dotyczącego stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych, lub nienależyte wykonanych transakcji w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo rachunku karty lub od dnia kiedy transakcja miała być wykonana powoduje wygaśnięcie roszczenia Posiadacza w stosunku do Banku z tego tytułu.
6. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Posiadacza lub Użytkownika/Użytkownika karty: imię, nazwisko, PESEL, aktualne dane adresowe oraz w miarę możliwości numer rachunku albo rachunku karty lub numer karty, której dotyczy reklamacja, a także treść zastrzeżenia dotyczącego produktu lub usługi świadczonej przez Bank.
7. Na żądanie Posiadacza lub Użytkownika/Użytkownika karty Bank potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
8. Bank, z zastrzeżeniem ust. 9, rozpatruje reklamacje niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Bank poinformuje Posiadacza lub Użytkownika/Użytkownika karty, jeżeli to on składał reklamację, o planowanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów określonych w zdaniach poprzedzających wystarczy wysłanie przez Bank odpowiedzi przed ich upływem.
9. Odpowiedzi na reklamację w zakresie dotyczącym praw i obowiązków wynikających z ustawy Bank udziela w terminie nie dłuższym niż 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, Posiadacz lub Użytkownik/Użytkownik karty, o ile to on składał reklamację, zostanie poinformowany o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów określonych w zdaniach poprzedzających jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
10. Złożenie reklamacji nie zwalnia Posiadacza z obowiązku dokonania spłaty zadłużenia wykazanego na wyciągu, z zastrzeżeniem § 36 ust. 1.
11. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez Bank z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.

§ 35.

1. Do złożonej reklamacji Posiadacz lub Użytkownik/Użytkownik karty powinien dostarczyć do Banku informacje niezbędne do rozpatrzenia reklamacji:

- 1) oświadczenie zawierające następujące informacje: numer karty, imię i nazwisko Posiadacza lub Użytkownika karty, datę dokonania transakcji, oryginalną kwotę dokonania transakcji, nazwę punktu bądź bankomatu, w którym dokonana została transakcja, wskazanie powodu złożenia reklamacji oraz potwierdzenie czy Posiadacz lub Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji kwestionowanej transakcji,
 - 2) informacje, o których mowa w pkt 1, powinny być podane dla każdej reklamowanej transakcji,
 - 3) inne dokumenty wskazane przez Bank, bez których niemożliwe będzie rozpatrzenie reklamacji.
2. W przypadku gdy rozpatrzenie reklamacji nie wymaga złożenia przez Posiadacza lub Użytkownika/Użytkownika karty dokumentów wymienionych w ust.1, Bank może zwolnić Posiadacza lub Użytkownika/Użytkownika karty z obowiązku ich dostarczenia.
 3. Rozpatrzenie reklamacji polega na zbadaniu ich zasadności i ewentualnym podjęciu przez Bank stosownych działań mających na celu usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości i ich przyczyn. Po rozpatrzeniu reklamacji z zastrzeżeniem ust. 4 Posiadaczowi lub Użytkownikowi/Użytkownikowi karty, jeżeli to on składał reklamację, zostanie przekazana odpowiedź na piśmie albo na wniosek Posiadacza lub Użytkownika/Użytkownika karty, pocztą elektroniczną.
 4. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w § 34 ust. 9, zostanie udzielona w postaci papierowej albo, na wniosek Posiadacza oraz Użytkownika karty za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w szczególności pocztą elektroniczną.

§ 36.

1. W przypadku gdy na czas rozpatrywania reklamacji Bank pomniejszy wysokość bieżącego zadłużenia o kwotę reklamowanej transakcji nie zmienia to dostępnych środków, z zastrzeżeniem § 33 ust. 1.
2. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji Bank powiększa wysokość bieżącego zadłużenia kwotą reklamowanej transakcji skorygowaną o wysokość odsetek należnych Bankowi.
3. W sytuacji, gdy reklamacja jest uznana za zasadną, a wcześniej nie nastąpiło pomniejszenie zadłużenia, Bank po zakończeniu postępowania reklamacyjnego uznaje rachunek albo rachunek karty kwotą reklamowanej transakcji, powiększoną o pobrane przez Bank prowizje i odsetki. Uznanie następuje z datą pierwotnego obciążenia.
4. W przypadku gdy reklamowana kwota zostanie zwrócona na rachunek albo rachunek karty przez punkt, w którym dokonano zakupu w związku ze zwrotem towaru lub usługi, Bank ma prawo do obciążenia rachunku albo rachunku karty kwotą wcześniejszego uznania wynikającego z rozpatrzenia reklamacji.

§ 37.

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

§ 38.

1. W sprawach reklamacji dotyczących umowy Posiadacz może zwrócić się o pomoc do Powiatowych (Miejskich) Rzeczników Konsumenta.
2. Posiadacz ma prawo wniesienia skargi na działanie Banku do Komisji Nadzoru Finansowego, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa. Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, działający zgodnie z regulaminem dostępnym na stronie www.zbp.pl oraz Rzecznik Finansowy, do którego można zwrócić się w trybie wskazanym na stronie www.rf.gov.pl po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
3. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony Posiadacza jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a instytucją sprawującą nadzór nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.
4. Posiadacz ma prawo wniesienia skargi na działanie Banku do Komisji Nadzoru Finansowego, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa.
5. Posiadaczowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
6. Posiadacz ma prawo skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem Internetu, 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/>.

Rozdział VIII Zmiany Regulaminu

§ 39.

1. Bank jest uprawniony do zmiany Regulaminu w przypadku:
 - 1) wprowadzenia nowych lub uchylecia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie wpływającym na postanowienia zawartej z Posiadaczem umowy ramowej, ,
 - 2) rozszerzenia, zmiany lub ograniczenia funkcjonalności usług, zmiany zasad korzystania z usług przez Posiadacza, wprowadzenia nowych usług, rezygnacji z wykonywania niektórych czynności będących przedmiotem usług świadczonych przez Bank w ramach zawartej z Posiadaczem umowy ramowej,
 - 3) konieczności dostosowania umowy ramowej do wymogów związanych z ochroną konsumentów,
 - 4) wydania orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów administracji publicznej wpływających na postanowienia umowy ramowej.
2. Informacja o zmianach oprocentowania, Taryfy lub Regulaminu zostanie doręczona Posiadaczowi wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie, nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia w życie tych zmian wraz z informacją o podstawie prawnej tej zmiany i jej okolicznościach faktycznych.
3. Informacje wymagane w związku z wykonywaniem Umowy, o których mowa w ust. 2, Bank dostarcza Posiadaczowi na trwałym nośniku w jeden z poniższych sposobów:
 - 1) za pośrednictwem w serwisu internetowego ramach usługi bankowości elektronicznej – jeżeli Posiadacz zawarł z Bankiem umowę o korzystanie z serwisu internetowego w ramach usługi bankowości elektronicznej,
 - 2) pocztą elektroniczną lub
 - 3) drogą korespondencyjną.
4. W związku ze zmianami, o których mowa w ust. 2, Posiadacz ma prawo, przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian dokonać:
 - 1) zgłoszenia sprzeciwu wobec proponowanych zmian,
 - 2) wypowiedzenia umowy bez podnoszenia opłat ze skutkiem od dnia poinformowania Posiadacza o zmianie, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane.
5. W przypadku, gdy Posiadacz nie wypowiedzie umowy lub nie zgłosi sprzeciwu uznaje się, że zmiany zostały przyjęte. Zmiany Regulaminu i Taryfy obowiązują od dnia podanego w informacji przekazanej Posiadaczowi.
6. W przypadku, gdy Posiadacz zgłosi sprzeciw, ale nie wypowiedzie umowy, umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian.

Rozdział IX Rozwiązanie Umowy

§ 40.

1. Rozwiązanie Umowy następuje w przypadku:
 - 1) wypowiedzenia umowy przez Posiadacza karty, lub
 - 2) wypowiedzenia umowy przez Bank, lub
 - 3) śmierci Posiadacza karty, lub
 - 4) odstąpienia od umowy przez Posiadacza karty, lub
 - 5) zgodnego porozumienia Stron, lub
 - 6) gdy przewidują to przepisy prawa, na warunkach wskazanych w tych przepisach,a w pozostałych przypadkach na warunkach określonych w umowie lub porozumieniu o rozwiązaniu umowy.
2. W przypadku rozwiązania Umowy w drodze wypowiedzenia, okres wypowiedzenia Umowy przez Posiadacza wynosi 1 miesiąc, a przez Bank wynosi 2 miesiące.
3. Posiadacz ma możliwość wypowiedzenia Umowy w każdym czasie.
4. Posiadacz jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Bank o każdorazowej zmianie danych personalnych i teleadresowych swoich i Użytkowników/Użytkowników kart, z tym że dyspozycje zmiany danych w Banku składana jest odpowiednio przez Posiadacza i Użytkownika/Użytkownika kart w zakresie swoich danych.
5. Bank przekazuje informacje związane z obsługą i funkcjonowaniem karty/karty dodatkowej na podane przez Posiadacza, Użytkownika lub Użytkownika karty adresy, w tym adres email, lub numery telefonów.

§ 41.

Bank ma prawo wypowiedzieć Umowę tylko z ważnych przyczyn:

- 1) niedotrzymania przez Posiadacza zobowiązań dotyczących warunków obsługi limitu kredytowego określonych w Umowie,
- 2) negatywnej oceny zdolności kredytowej Posiadacza.

Rozdział X Postanowienia końcowe

§ 42.

1. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Posiadacza lub Bank, po upływie okresu wypowiedzenia, Posiadacz zobowiązany jest zniszczyć karty wydane do rachunku albo rachunku karty lub zwrócić je do Banku.
2. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Posiadacza z obowiązku rozliczenia wszelkich zobowiązań finansowych wynikających z Umowy.

§ 43.

1. Posiadacz ma obowiązek dostarczenia na żądanie Banku 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 Banku, innych banków, lub innych instytucji finansowych,
 - 2) zmiany źródła dochodów Posiadacza wskazanego Bankowi jako źródło spłaty zadłużenia wynikającego z Umowy,
 - 3) zmniejszenia się wysokości dochodów Posiadacza lub systematycznych wpływów na rachunek do poziomu uniemożliwiającego obsługę zobowiązań wynikających z Umowy,
 - 4) zaciągnięcia kolejnych zobowiązań finansowych powodujących, iż suma miesięcznych obciążeń z tytułu zobowiązań finansowych przekroczyła 50% miesięcznego dochodu netto Posiadacza,
 - 5) jeżeli od ostatniej oceny zdolności kredytowej upłynęło co najmniej 12 miesięcy.
2. Posiadacz zobowiązany jest:
 - 1) dostarczać na wezwanie Banku dokumenty niezbędne według Banku do oceny jego zdolności kredytowej,
 - 2) niezwłocznie informować Bank, o zmianach danych Użytkowników kart, wydanych do jego rachunku.
3. Posiadacz zobowiązany jest do zapoznania Użytkowników kart wydanych do jego rachunku albo rachunku karty, z postanowieniami Regulaminu.

§ 44.

Jeżeli do karty dodany jest pakiet ubezpieczeń, szczegółowy zakres ochrony ubezpieczeniowej zawarty jest w Warunkach Ubezpieczenia karty lub w Ogólnych Warunkach Ubezpieczeń, które w takim przypadku stanowią załącznik do Umowy.



Bank Polski

WYKAZ ZMIAN

1 marca 2022 r. wchodzi w życie zmieniony „Regulamin kart płatniczych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA” (Regulamin)

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

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

Gdzie i co się zmienia	Opis i powód zmiany	Podstawa prawna zmiany
Rozdział II Wznowienie karty § 8 ust. 2 i 4	Wprowadzamy zapis umożliwiający nie wznowienie karty po upływie jej terminu ważności, jeżeli wystąpią okoliczności uniemożliwiające jej dalszą obsługę w wyniku zmiany warunków funkcjonowania kart związanych z postępowaniem technicznym, technologicznym i informatycznym,	§ 39 ust. 1 pkt 2 Regulaminu kart płatniczych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA: „2) rozszerzenia, zmiany lub ograniczenia funkcjonalności usług, zmiany zasad korzystania z usług przez Posiadacza, wprowadzenia nowych usług, rezygnacji z wykonywania niektórych czynności będących przedmiotem usług świadczonych przez Bank w ramach zawartej z Posiadaczem umowy ramowej,”
Rozdział III Transakcje dokonywane za pomocą kart oraz ich rozliczanie § 12 ust. 2, 3 i 4	Modyfikujemy zapisy informujące o zmianie zasad rozliczania transakcji kartowych przez organizacje płatnicze. Aktualnie organizacje płatnicze dokonują przeliczenia transakcji dokonanych w walucie obcej według kursów obowiązujących w dniu dokonania transakcji.	§ 39 ust. 1 pkt 2 Regulaminu kart płatniczych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA: „2) rozszerzenia, zmiany lub ograniczenia funkcjonalności usług, zmiany zasad korzystania z usług przez Posiadacza, wprowadzenia nowych usług, rezygnacji z wykonywania niektórych czynności będących przedmiotem usług świadczonych przez Bank w ramach zawartej z Posiadaczem umowy ramowej,”
Rozdział III Transakcje dokonywane za pomocą kart oraz ich rozliczanie § 12 ust. 6	Dodajemy zapisy o marży dla transakcji dokonywanych kartą w stosunku do kursu EBC (zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/518 z dnia 19 marca 2019 r. zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 924/2009 w odniesieniu do niektórych opłat za płatności transgraniczne w Unii i opłat za przeliczenie waluty).	§ 39 ust. 1 pkt 1 i 2 Regulaminu kart płatniczych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA: „1. Bank jest uprawniony do zmiany Regulaminu w przypadku: 1) wprowadzenia nowych lub uchylecia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie wpływającym na postanowienia zawartej z Posiadaczem umowy ramowej,” 2) rozszerzenia, zmiany lub ograniczenia funkcjonalności usług, zmiany zasad korzystania z usług przez Posiadacza, wprowadzenia nowych usług, rezygnacji z wykonywania niektórych czynności będących przedmiotem usług świadczonych przez Bank w ramach zawartej z Posiadaczem umowy ramowej,”
Rozdział VII Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji § 34 ust. 1	Wprowadzamy zmiany w zapisach dotyczących reklamacji w związku ze zmianą Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym – zmiany dotyczą przede wszystkim sposobu składania reklamacji.	§ 39 ust. 1 pkt 1 Regulaminu kart płatniczych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA: „1. Bank jest uprawniony do zmiany Regulaminu w przypadku: 1) wprowadzenia nowych lub uchylecia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie wpływającym na postanowienia zawartej z Posiadaczem umowy ramowej,”
Rozdział VII Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji § 35		
Rozdział VII Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji § 38 ust. 1, 2 i 6		
Dodatkowo w Regulaminie dodajemy: 1) definicję autoryzacji (§ 2 pkt 1), referencyjnego kursu waluty (§ 2 pkt 36) 2) doprecyzowanie definicji kodu CVV2/CVC2 (§ 2 pkt 14), 3D-Secure (§ 2 pkt 47) 3) zapisy o możliwości autoryzacji poprzez potwierdzenie transakcji w aplikacji mobilnej (§ 11 ust. 6 pkt 6) 4) zapisy opisujące zasady dokonywania przez punkty akceptujące kartę usługi przeliczenia waluty (§ 26 ust. 10) 5) zapisy opisujące zasady czasowej blokady karty (§ 26 ust. 19)		