



Bank Polski

ZASADY UŻYWANIA KART DEBETOWYCH TYPU PRZEDPŁACONEGO NIEPERSONALIZOWANYCH

1. Środki na rachunek karty będą przekazywane przez Klienta PKO Banku Polskiego SA (Klienta), który wystąpił o wydanie karty.
2. Otrzymana karta jest nieaktywna. Jej aktywacja następuje w momencie, gdy zostanie dokonana pierwsza operacja potwierdzana przy użyciu PIN, np. wypłata gotówki w bankomacie PKO Banku Polskiego SA (Banku).
3. Kartę podpisuje (ale nie w formie drukowanej) Użytkownik karty, niezwłocznie po jej otrzymaniu. Klient ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z niepodpisania karty przez Użytkownika karty po jej otrzymaniu.
4. Klient i Użytkownik karty zobowiązany jest do:
 - 1) przechowywania karty i ochrony PIN, z zachowaniem należytej staranności i zasad bezpieczeństwa,
 - 2) nieprzechowywania karty razem z PIN,
 - 3) niezwłocznego zgłoszenia PKO Bankowi Polskiemu SA utraty lub zniszczenia karty,
 - 4) nieudostępnienia karty i PIN osobom nieuprawnionym,
 - 5) niepodawania danych karty osobom trzecim w innych celach niż: zgłoszenie reklamacji, zgłoszenie utraty lub zniszczenia karty, lub w innych przypadkach przewidzianych przepisami prawa,
 - 6) korzystania z karty zgodnie z postanowieniami niniejszych z zasad.
5. Karta służy do:
 - 1) dokonywania transakcji w formie bezgotówkowej, to jest płatności za towary lub usługi w punktach usługowo-handlowych tylko i wyłącznie przy fizycznym użyciu karty,
 - 2) dokonywania transakcji w formie gotówkowej, to jest wypłaty gotówki w bankomatach i placówkach banków oznaczonych znakiem akceptacji umieszczonym na karcie oraz w usłudze cash-back w oznaczonych punktach handlowo-usługowych,
 - 3) sprawdzania stanu środków na karcie,
 - 4) innych usług przy użyciu karty, zakres usług dostępnych przy użyciu karty określa Komunikat, a także dostępny jest na stronie internetowej Banku.
6. Punkt akceptujący kartę może pobrać dodatkową opłatę z tytułu transakcji dokonanej przy użyciu karty (tzw. surcharge) pod warunkiem poinformowania 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.
7. PIN do karty wyposażonej w mikroprocesor można zmienić w dowolnym bankomacie PKO Banku Polskiego SA. W przypadku nieczytelnego PIN albo zapomnienia numeru PIN należy zgłosić ten fakt w oddziale PKO Banku Polskiego SA. Duplikat numeru PIN zostanie przesłany Klientowi PKO Banku Polskiego SA, który wystąpił o wydanie karty.
8. Kartę można używać w kraju i za granicą, w punktach handlowo-usługowych, placówkach banków oraz bankomatach oznaczonych znakiem akceptacji, umieszczonym na karcie.
9. Transakcje przy użyciu karty dokonywane są do wysokości wolnych środków na rachunku karty i obciążają rachunek karty z datą ich dokonania. Kwota transakcji powiększona o prowizję nie może przekraczać wolnych środków na rachunku karty, z zastrzeżeniem pkt 11-12.
10. Wolne środki na rachunku karty pomniejszane są o kwoty transakcji dla których Bank otrzymał rozliczenie, kwoty blokad pod wykonane transakcje, kwoty opłat i prowizji należnych PKO Bankowi Polskiemu SA oraz powiększony o zwroty z punktów handlowo-usługowych i zwroty zrealizowane przez PKO Bank Polski SA.
11. Blokadę, o których mowa w pkt 10, podlegają anulowaniu w momencie otrzymania przez Bank rozliczenia transakcji lub po upływie 7 dni od dnia ich ustanowienia, jeżeli PKO Bank Polski SA nie otrzyma potwierdzenia rozliczenia transakcji. W tym przypadku transakcje oraz należne opłaty i prowizje obciążają rachunek karty, po otrzymaniu przez PKO Bank Polski SA potwierdzenia rozliczenia transakcji z właściwej organizacji, niezależnie od wolnych środków na rachunku karty.
12. Transakcje bezgotówkowe przy użyciu karty, realizowane bez połączenia w czasie rzeczywistym urzędnika akceptującego transakcję z systemem informatycznym Banku, w szczególnych przypadkach mogą być dokonywane bez uwzględniania wolnych środków na rachunku karty, co może spowodować niedopuszczalne saldo debetowe na rachunku karty.
13. Transakcje zrealizowane przy użyciu karty dokonane w walutach obcych są przeliczane przez organizację płatniczą na walutę polską według kursów z dnia przetworzenia transakcji, stosowanych przez organizację płatniczą, dostępnych na stronie internetowej www.pkobp.pl. Dzień przetworzenia transakcji przez organizację płatniczą jest prezentowany w opisie transakcji. Od dnia wskazanego przez PKO Banku Polskiego SA w Komunikacie przeliczenia transakcji, o których mowa dokonywane są według kursów stosowanych przez daną organizację płatniczą z dnia dokonania transakcji.
14. W celu prawidłowego zainicjowania lub wykonania transakcji konieczne jest użycie karty oraz wyrażenie zgody na wykonanie transakcji (autoryzacja transakcji) z uwzględnieniem postanowień pkt 15.
15. Użytkownik karty wyraża zgodę na wykonanie transakcji (autoryzuje transakcję) 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) zbliżenie karty albo urządzenia mobilnego z nośnikiem zbliżeniowym do terminala elektronicznego z czytnikiem zbliżeniowym,
 - 4) fizyczne użycie karty w terminalu samoobsługowym bez konieczności potwierdzania transakcji PIN lub podpisem.
16. Transakcje bezgotówkowe są inicjowane za pośrednictwem odbiorcy środków pieniężnych, stanowiących przedmiot transakcji, po udzieleniu zgody przez Użytkownika karty na wykonanie transakcji.
17. Wypłaty gotówki są inicjowane przez Użytkownika karty.
18. Każda transakcja bezgotówkowa, z wyłączeniem transakcji w terminalu samoobsługowym jest potwierdzana dowodem dokonania transakcji wystawionym przez punkt przyjmujący płatność kartą.
19. Dowód dokonania transakcji powinien być podpisany przez Użytkownika karty, o ile transakcja nie została autoryzowana w inny sposób, o którym mowa w pkt 15.
20. W celu kontroli prawidłowości wykonanej transakcji, PKO Bank Polski SA zaleca przechowywanie dokumentów potwierdzających jej dokonanie, odmowę zrealizowania, anulowanie oraz dokonanie transakcji uznaniowej (zwrot towaru), do czasu sprawdzenia informacji w bankomacie lub oddziale PKO Banku Polskiego SA.
21. Sprawdzenia salda dostępnych środków na karcie można dokonać w:
 - 1) bankomatach PKO Banku Polskiego SA albo
 - 2) w oddziale PKO Banku Polskiego SA po okazaniu karty.
22. Zestawienie co najmniej pięciu ostatnich transakcji można uzyskać w oddziale PKO Banku Polskiego SA na podstawie okazanej karty albo w bankomatach PKO Banku Polskiego SA.
23. W przypadku stwierdzenia nieautoryzowanych, niewykonanych, nieprawidłowo zainicjowanych lub wykonanych transakcji należy niezwłocznie zgłosić ten fakt w sposób określony w pkt 24.
24. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty należy niezwłocznie zgłosić ten fakt:
 - 1) telefonicznie pod numer telefonu dostępny 24 godziny na dobę, podany na karcie lub w materiałach informacyjnych dotyczących karty oraz na stronie www.pkobp.pl

- 2) osobiście w dowolnym oddziale PKO Banku Polskiego SA,
25. Potwierdzając przyjęcie zgłoszenia, o którym mowa w pkt 24 PKO Bank Polski SA podaje datę i godzinę przyjęcia zgłoszenia.
26. W przypadku podejrzenia kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia lub dostępu do karty PKO Bank Polski SA zaleca Klientowi lub Użytkownikowi karty złożenie zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa do organów ścigania.
27. W miejsce utraconej albo zniszczonej karty PKO Bank Polski SA wyda kolejną kartę.
28. W przypadku podejrzenia lub faktycznego wystąpienia oszustwa lub zagrożenia dla bezpieczeństwa PKO Bank Polski SA może kontaktować się z Klientem telefonicznie – w przypadku wątpliwości co do tożsamości osoby kontaktującej się w imieniu Banku, Klient lub Użytkownik karty powinien przerwać połączenie i sam zainicjować połączenie telefoniczne z Bankiem.
29. W przypadku stwierdzenia przez Klienta lub Użytkownika karty zaistnienia zagrożenia bezpieczeństwa, mogą oni kontaktować się z Bankiem osobiście w oddziałach i agencjach Banku oraz telefonicznie. Informacje dotyczące danych kontaktowych Banku dostępne są na stronie www.pkobp.pl.
30. Z zastrzeżeniem pkt 31-34, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank jest zobowiązany niezwłocznie, nie później jednak niż do końca następnego dnia roboczego po stwierdzeniu nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek karty lub po otrzymaniu stosownego zgłoszenia, z wyjątkiem przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw, zwrócić Klientowi kwotę nieautoryzowanej transakcji, albo przywrócić obciążony rachunek karty do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja, chyba że Klient albo Użytkownik karty uchybił terminowi zgłoszenia, o którym mowa w pkt 42 Data waluty w odniesieniu do uznania rachunku nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
31. Klient, z uwzględnieniem pkt 32, odpowiada za nieautoryzowane transakcje, do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 150 euro (w przypadku transakcji zbliżeniowych niepotwierdzonych PIN-em 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 Klientowi lub Użytkownikowi karty,
 - 2) przywłaszczenia karty.
32. Klient ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości za nieautoryzowane transakcje, jeżeli Klient lub Użytkownik karty doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w pkt 4.
33. Od momentu zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty Bank przejmuje odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje, chyba że Klient lub Użytkownik karty doprowadził umyślnie do nieautoryzowanych transakcji.
34. Jeżeli Bank nie zapewni możliwości dokonania zgłoszenia w sposób określony w pkt 24, Klient nie odpowiada za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych transakcji, chyba że Klient lub Użytkownik karty doprowadził do nieautoryzowanych transakcji umyślnie.
35. W przypadku, gdy polecenie dokonania transakcji (zlecenie płatnicze) jest składane bezpośrednio przez Użytkownika karty, Bank ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji, z zastrzeżeniem pkt 4 oraz pkt 42.
36. Odpowiedzialność PKO Banku Polskiego SA za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji jest wyłączona w przypadku siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia płatniczego wynika z przepisów prawa.
37. Odpowiedzialność Banku, o której mowa w pkt 35, obejmuje także opłaty i prowizje, którymi został obciążony Klient w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji.
38. Klient lub Użytkownik karty może złożyć do PKO Banku Polskiego SA reklamację w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście w oddziałach lub agencjach PKO Banku Polskiego SA lub przesyłką pocztową,
 - 2) ustnej – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w oddziale lub agencji PKO Banku Polskiego SA,
 - 3) za pomocą poczty elektronicznej – na adres e-mail.
39. Aktualne numery telefonów i adresy, pod które można składać reklamacje dostępne są na stronie internetowej www.pkobp.pl oraz na tablicach informacyjnych w oddziałach i agencjach PKO Banku Polskiego SA.
40. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości dotyczących karty, Klient lub Użytkownik karty powinien zgłosić reklamację niezwłocznie.
41. Złożenie przez Klienta lub Użytkownika karty reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez PKO Bank Polski SA.
42. Brak zgłoszenia dotyczącego stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależyte wykonanych transakcji w terminie 60 dni od dnia dokonania transakcji lub od dnia, w którym transakcja miała być dokonana powoduje wygaśnięcie roszczenia Klienta w stosunku do PKO Banku Polskiego SA z tego tytułu.
43. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Klienta lub Użytkownika karty w przypadku osoby fizycznej - imię, nazwisko, PESEL, a w przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej – nazwę oraz REGON lub NIP, aktualne dane adresowe oraz w miarę możliwości numer rachunku karty lub numer karty, której dotyczy reklamacja, a także treść zastrzeżenia dotyczącego karty lub usług z nią związanych.
44. Na żądanie Klienta lub Użytkownika karty PKO Bank Polski SA potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
45. Bank, z zastrzeżeniem pkt 46, 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 Klienta lub Użytkownika karty, jeśli to on składał reklamację, o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji w przypadku osób fizycznych, a dla pozostałych Klientów, termin ten nie może przekroczyć 90 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów określonych w zdaniach poprzedzających wystarczy wysłanie przez Bank odpowiedzi przed ich upływem.
46. Odpowiedzi na reklamację w zakresie dotyczącym praw i obowiązków wynikających z ustawy o usługach płatniczych, PKO Bank Polski SA 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, Klient lub 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 PKO Bank Polski SA 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.
47. Do złożonej reklamacji Klient lub Użytkownik karty powinien dostarczyć do PKO Banku Polskiego SA informacje niezbędne do rozpatrzenia reklamacji:
 - 1) oświadczenie zawierające informacje, o których mowa w pkt 43 oraz datę dokonania transakcji, oryginalną kwotę dokonania transakcji, nazwę punktu bądź bankomatu, w którym dokonana została transakcja, wskazanie powodu złożenia reklamacji oraz potwierdzenie czy Klient 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 PKO Bank Polski SA, bez których niemożliwe będzie rozpatrzenie reklamacji.
48. W przypadku gdy rozpatrzenie reklamacji nie wymaga złożenia przez Klienta lub Użytkownika karty dokumentów wymienionych w pkt 47, PKO Bank Polski SA może zwolnić Klienta lub Użytkownika karty z obowiązku ich dostarczenia.
49. 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. Po rozpatrzeniu reklamacji Klient lub Użytkownik karty zostanie poinformowany o jej wyniku w formie papierowej albo na wniosek Klienta lub Użytkownika karty, za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w szczególności pocztą elektroniczną. W przypadku Klienta niebędącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, czy też

- wspólnikiem spółki cywilnej, będącym osobą fizyczną, informacja o wyniku rozpatrzenia reklamacji, innej niż wymieniona w pkt 46, zostanie przekazana w uzgodnionej z Klientem formie (np. ustnej, telefonicznej, papierowej, poczty elektronicznej – adres e-mail).
50. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartą, która została zgłoszona jako utracona, Klient lub Użytkownik karty powinien dostarczyć do PKO Banku Polskiego SA podpisane oświadczenie zawierające informacje w miarę możliwości: numer karty, imię i nazwisko 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 Użytkownika karty oraz sposób przechowywania karty i PIN.
 51. Klient będący osobą fizyczną ma prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów z PKO Bankiem Polskim SA przed Rzecznikiem Finansowym, do którego można się zwrócić w trybie wskazanym na stronie www.rf.gov.pl po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
 52. Niezależnie od opisanego wyżej postępowania reklamacyjnego, Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
 53. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez Bank z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.
 54. Środki na rachunku karty Użytkownik karty może wykorzystywać przy jej użyciu do końca okresu ważności karty. Po utracie ważności karty, środki zwracane są na rachunek Klienta, który wystąpił o wydanie karty .
 55. Karta jest ważna do:
 - 1) ostatniego dnia miesiąca włącznie wskazanego na jej awersie (wskazany jest miesiąc i rok), albo
 - 2) terminu określonego przez Klienta PKO Banku Polskiego SA, który wystąpił o wydanie karty.Po upływie tego terminu karty nie można używać.
 56. PKO Bank Polski SA zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w niniejszych Zasadach, w przypadku:
 - 1) wprowadzenia nowych, uchylecia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie dotyczącym zawartej Umowy,
 - 2) rozszerzenia, zmiany lub ograniczenia funkcjonalności usług, zmiany zasad korzystania z usług przez Klienta, wprowadzenia nowych usług, rezygnacji z wykonywania niektórych czynności będących przedmiotem usług świadczonych przez Bank w ramach zawartej Umowy,
 - 3) wydania orzeczeń sądowych albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń organów nadzorczych, w tym Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów administracji publicznej wpływających na postanowienia Umowy.
 57. PKO Bank Polski SA powiadomi Klienta o zmianach Zasad używania kart debetowych typu przedpłaconego niepersonalizowanych dokonywanych w czasie obowiązywania Umowy wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie oraz informacją o możliwości wypowiedzenia Umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia Powiadomienia. W przypadku wypowiedzenia Umowy, rozwiązanie Umowy nastąpi w sposób i w terminie określonym w Umowie.
 58. Informacje o zmianie Zasad używania kart debetowych typu przedpłaconego niepersonalizowanych przekazywane są Klientowi za pośrednictwem użytkowanego przez Klienta systemu bankowości elektronicznej.
 59. W przypadku, gdy Klient nie wypowie Umowy w przewidzianym w pkt 57 terminie, zmiany obowiązują od dnia podanego w informacji udostępnionej Klientowi.
 60. PKO Bank Polski, odpowiadając na zapytania dostawców świadczących usługę dostępu do informacji o rachunku, dostarcza informacje o rachunkach kart oraz środkach na rachunkach kart dostępnych on-line, z wyłączeniem szczególnie chronionych danych dotyczących płatności. Bank nie weryfikuje Zgody udzielonej przez Klienta dostawcy świadczącemu usługę dostępu do informacji o rachunku, z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z pkt.61.
 61. W przypadku gdy Bank, z obiektywnie uzasadnionych i należyście udokumentowanych przyczyn związanych z nieuprawnionym lub nielegalnym dostępem do rachunku przez takiego dostawcę, odmówi dostawcy świadczącemu usługę dostępu do informacji o rachunku czy środkach na rachunku dostępnych on-line, Bank udostępni informacje o tym fakcie Posiadaczowi rachunku za pośrednictwem bankowości elektronicznej, przed odmową dostępu, a najpóźniej - bezzwłocznie po takiej odmowie, nie później jednak niż w dniu roboczym następującym po dniu takiej odmowy, chyba że jej przekazanie nie byłoby wskazane z obiektywnie uzasadnionych względów bezpieczeństwa lub jest sprzeczne z odrębnymi przepisami prawa.