



Bank Polski

ZASADY UŻYWANIA KART PRZEDPŁACONYCH PERSONALIZOWANYCH

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 transakcja, np. wypłata gotówki w bankomacie PKO Banku Polskiego SA (Banku).
3. Użytkownik karty, wraz z kartą, otrzyma z PKO Banku Polskiego „Informację o przetwarzaniu danych osobowych”.
4. Kartę podpisuje (ale nie w formie drukowanej) Użytkownik karty, niezwłocznie po jej otrzymaniu. Podpis powinien być zgodny z podpisem na oświadczeniu, gdzie został złożony, jako wzór podpisu.
5. 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 wyłoczonych na karcie danych karty osobom trzecim w innych celach niż: dokonanie transakcji, zgłoszenie reklamacji, zgłoszenie utraty lub zniszczenia karty, lub w innych przypadkach przewidzianych przepisami prawa,
 - 6) korzystania z karty zgodnie z postanowieniami niniejszych z zasad.
6. Karta służy wyłącznie do:
 - 1) dokonywania transakcji (operacji) w formie bezgotówkowej, to jest płatności za towary lub usługi w punktach usługowo-handlowych przy użyciu karty, w tym również realizowanie płatności bez fizycznego użycia karty ,
 - 2) dokonywania transakcji (operacji) 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.
7. Kartą można także dokonywać transakcji za pośrednictwem aplikacji i usług oferowanych przez podmioty zewnętrzne, na zasadach określonych przez tych dostawców lub w regulaminach tych dostawców.
8. 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.
9. 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 albo Klientowi PKO Banku Polskiego SA, który wystąpił o wydanie karty.
10. Kartą może się posługiwać wyłącznie osoba, której podpis widnieje na rewersie karty.
11. Kartę można używać w kraju i za granicą, w punktach handlowo-usługowych oznaczonych znakiem akceptacji, umieszczonym na karcie, w bankomatach i oddziałach PKO Banku Polskiego SA.
12. 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 14-16.
13. 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.
14. Blokady, o których mowa w pkt 13, 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.
15. Transakcje bezgotówkowe przy użyciu karty, realizowane bez połączenia w czasie rzeczywistym urządzenia akceptującego transakcję z systemem informatycznym Banku, w szczególnych przypadkach mogą być dokonywane bez uwzględnienia wolnych środków na rachunku karty, co może spowodować niedopuszczalne saldo debetowe na rachunku karty.
16. W przypadku transakcji realizowanych w walucie innej niż waluta polska kwota wolnych środków na rachunku karty musi stanowić 105% wartości realizowanej transakcji, po przeliczeniu jej na walutę polską po kursie PKO Banku Polskiego SA z dnia autoryzacji transakcji, powiększonej o ewentualne prowizje.
17. 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.
18. W celu prawidłowego zainicjowania lub wykonania transakcji konieczne jest użycie karty lub jej danych przez uwierzytelnionego lub silnie uwierzytelnionego Użytkownika karty w sposób określony w niniejszych zasadach oraz wyrażenie zgody na wykonanie transakcji (autoryzacja transakcji) z uwzględnieniem postanowień pkt 19.
19. 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) podanie wymaganych danych np.: numeru karty, daty jej ważności, kodu CVC2/CVV2 lub kodu 3D-Secure w przypadku transakcji wykonywanych na odległość tj. bez fizycznego przedstawienia karty lub użycie przycisku potwierdzającego dokonanie transakcji,
 - 4) zbliżenie karty albo urządzenia mobilnego z nośnikiem zbliżeniowym do terminala elektronicznego z czytnikiem zbliżeniowym,
 - 5) fizyczne użycie karty w terminalu samoobsługowym bez konieczności potwierdzania transakcji PIN lub podpisem.
20. Transakcje bezgotówkowe są inicjowane przez odbiorcę środków pieniężnych, stanowiących przedmiot transakcji lub za jego pośrednictwem po udzieleniu zgody przez Użytkownika karty na wykonanie transakcji lub po przekazaniu odbiorcy polecenia dokonania transakcji (zlecenia płatniczego).
21. Wypłaty gotówki są inicjowane przez Użytkownika karty.
22. Odwołanie zlecenia płatniczego inicjowanego przez Użytkownika karty jest możliwe wyłącznie do chwili jego otrzymania przez PKO Bank Polski SA.
23. Jeżeli transakcja jest inicjowana przez odbiorcę środków pieniężnych, stanowiących przedmiot transakcji lub za jego pośrednictwem, Użytkownik karty nie może odwołać zlecenia płatniczego po udzieleniu odbiorcy zgody na wykonanie transakcji.
24. Użytkownik karty może w każdej chwili wycofać zgodę na dokonanie transakcji, nie później jednak niż do momentu, w którym zlecenie płatnicze, zgodnie z pkt 22-23, stało się nieodwołalne.

25. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym zlecenie zostało otrzymane przez PKO Bank Polski SA. Zlecenie płatnicze otrzymane przez PKO Bank Polski SA w dniu niebędącym dniem roboczym uznaje się za otrzymane pierwszego dnia roboczego po tym dniu. PKO Bank Polski SA nie obciąża rachunku przed otrzymaniem zlecenia płatniczego.
26. Użytkownik karty jest zobowiązany, przy dokonywaniu transakcji bezgotówkowej, za wyjątkiem zapłaty za towary lub usługi, bez fizycznego przedstawienia karty, do okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość na żądanie osoby realizującej transakcję.
27. Każda transakcja bezgotówkowa, z wyłączeniem transakcji w terminalu samoobsługowym, realizowana z fizycznym użyciem karty jest potwierdzana dowodem dokonania transakcji wystawionym przez punkt przyjmujący płatność kartą.
28. Dowód dokonania transakcji powinien być podpisany przez Użytkownika karty, o ile transakcja nie została autoryzowana w inny sposób, o którym mowa w pkt 19.
29. 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.
30. 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 i dokumentu stwierdzającego tożsamość.
31. Zestawienie co najmniej pięciu ostatnich transakcji można uzyskać w oddziale PKO Banku Polskiego SA na podstawie okazanej karty i dokumentu stwierdzającego tożsamość albo w bankomatach PKO Banku Polskiego SA.
32. W przypadku stwierdzenia nieautoryzowanych, niewykonanych, nieprawidłowo zainicjowanych lub wykonanych transakcji należy niezwłocznie zgłosić ten fakt w sposób określony w pkt 34.
33. 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.
34. 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 internetowej Banku lub
 - 2) osobiście w dowolnym oddziale PKO Banku Polskiego SA,
35. Potwierdzając przyjęcie zgłoszenia, o którym mowa w pkt 34 PKO Bank Polski SA podaje datę i godzinę przyjęcia zgłoszenia.
36. W miejsce utraconej albo zniszczonej karty PKO Bank Polski SA wyda kolejną kartę.
37. W przypadku podejrzenia lub faktycznego wystąpienia oszustwa lub zagrożenia dla bezpieczeństwa PKO Bank Polski SA może kontaktować się z Klientem lub Użytkownikiem karty 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.
38. 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.
39. Z zastrzeżeniem pkt 40-43, 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 58 Data waluty w odniesieniu do uznania rachunku nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
40. Klient, z uwzględnieniem pkt 41, 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.
41. 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 5.
42. 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.
43. Jeżeli Bank nie zapewni możliwości dokonania zgłoszenia w sposób określony w pkt 34, Klient nie odpowiada za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych transakcji, chyba że Klient lub Użytkownik karty doprowadził do nieautoryzowanych transakcji umyślnie.
44. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze jest składane bezpośrednio przez Użytkownika karty, Bank ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji, z zastrzeżeniem pkt 5 oraz pkt 58.
45. 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.
46. Jeżeli PKO Bank Polski SA ponosi odpowiedzialność, zgodnie z pkt 44, PKO Bank Polski SA niezwłocznie przywraca rachunek karty do stanu, jaki był istniał, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji. Data waluty w odniesieniu do uznania rachunku karty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
47. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez odbiorcę środków pieniężnych, stanowiących przedmiot transakcji lub za jego pośrednictwem, jeżeli dostawca odbiorcy nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji zgodnie z ustawą, odpowiedzialność ponosi PKO Bank Polski SA z zastrzeżeniem pkt 58. Do odpowiedzialności Banku stosuje się odpowiednio postanowienia pkt 45-46. Bank nie ponosi odpowiedzialności jeżeli udowodni, że dostawca odbiorcy otrzymał kwotę danej transakcji nawet jeżeli transakcja została wykonana z opóźnieniem.
48. Odpowiedzialność Banku, o której mowa w pkt 44 i pkt 47, obejmuje także opłaty i prowizje, którymi został obciążony Klient w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji.
49. Klient jest uprawniony, w terminie 8 tygodni od daty obciążenia rachunku, do ubiegania się od Banku zwrotu 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 Klient albo Użytkownik karty mógł się spodziewać uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych transakcji, warunki zawarte w umowie i istotne dla sprawy okoliczności.
50. Na wniosek Banku Klient jest zobowiązany przedstawić faktyczne okoliczności potwierdzające spełnienie warunków, o których mowa w pkt 49. Klient nie może powoływać się na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli został zastosowany kurs waluty zgodnie z pkt 17.
51. W terminie 10 dni roboczych od daty otrzymania wniosku, o którym mowa w pkt 49 PKO Bank Polski SA dokona zwrotu na rachunek karty pełnej kwoty transakcji albo poda uzasadnienie odmowy dokonania zwrotu, wskazując na organy, do których Klient może się odwołać w tej sprawie, jeżeli nie zgadza się z przedstawionym uzasadnieniem.
52. Klient nie ma prawa do zwrotu, o którym mowa w pkt 49, kwoty autoryzowanej transakcji zainicjowanej przez odbiorcę środków pieniężnych, stanowiących przedmiot transakcji, gdy:
 - 1) Użytkownik karty udzielił zgody na wykonanie transakcji bezpośrednio PKO Bankowi Polskiemu SA, lub

- 2) informacja o przyszłej transakcji została dostarczona Klientowi lub 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.
53. W przypadku, w którym PKO Bank Polski SA udowodni Klientowi lub Użytkownikowi karty okoliczności, o których mowa w pkt 41 lub fakt autoryzowania transakcji, Bank jest uprawniony do obciążenia rachunku karty kwotą, którą uznał rachunek w wyniku zgłoszenia, o którym mowa w pkt 39, o czym poinformuje Klienta.
54. 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.
55. 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.
56. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości dotyczących karty, Klient lub Użytkownik karty powinien zgłosić reklamację niezwłocznie.
57. Złożenie przez Klienta lub Użytkownika karty reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez PKO Bank Polski SA.
58. Brak zgłoszenia dotyczącego stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie 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.
59. 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.
60. Na żądanie Klienta lub Użytkownika karty PKO Bank Polski SA potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
61. Bank, z zastrzeżeniem pkt 62, 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.
62. 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.
63. 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 59 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.
64. W przypadku gdy rozpatrzenie reklamacji nie wymaga złożenia przez Klienta lub Użytkownika karty dokumentów wymienionych w pkt 63, PKO Bank Polski SA może zwolnić Klienta lub Użytkownika karty z obowiązku ich dostarczenia.
65. 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 62, zostanie przekazana w uzgodnionej z Klientem formie (np. ustnej, telefonicznej, papierowej, poczty elektronicznej – adres e-mail).
66. W przypadku gdy rozpatrzenie 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: 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.
67. Klient będący osobą fizyczną ma prawo do pozasądowego rozstrzygania 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.
68. Niezależnie od opisanego wyżej postępowania reklamacyjnego, Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
69. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez Bank z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.
70. W przypadku podjęcia przez Klienta PKO Banku Polskiego SA decyzji o niewznawianiu karty po utracie ważności karty środki zwracane są na rachunek główny Umowy Klienta, który wystąpił o wydanie karty.
71. 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. Środki pozostałe na rachunku karty po przekroczeniu terminu ważności przekazywane są na rachunek główny Umowy Klienta, która wystąpił o wydanie karty.
72. W przypadku zmiany danych osobowych tj. zmiana adresu, zmiana nazwiska Użytkownika karty, Klient powinien zgłosić je do Banku np. w oddziale PKO Banku Polskiego SA.
73. Językiem obowiązującym w relacjach pomiędzy PKO Bankiem Polskim SA Klientem i Użytkownikiem karty jest język polski.
74. Prawem właściwym do zawarcia i wykonywania umowy jest prawo polskie.
75. Postanowienia niniejszych Zasad Klient oraz Użytkownik karty może otrzymać w okresie ich obowiązywania w wersji papierowej w oddziale PKO Banku Polskiego SA.
76. PKO Bank Polski SA zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w niniejszych Zasadach, w szczególności w przypadku:
 - 1) wprowadzenia nowych, uchylecia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie dotyczącym zawartej Umowy,
 - 2) rozszerzenia, zmiany lub ograniczenia funkcjonalności usług, zmiany zasad korzystania z usług przez Klienta, wprowadzenia nowych usług, rezygnacji z wykonywania niektórych czynności będących przedmiotem usług świadczonych przez Bank w ramach zawartej Umowy,
 - 3) wydania orzeczeń sądowych albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń organów nadzorczych, w tym Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów administracji publicznej wpływających na postanowienia Umowy.
77. PKO Bank Polski SA powiadomi Klienta o zmianach Zasad obowiązywania kart debetowych typu przedpłaconego dokonywanych w czasie obowiązywania Umowy wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie oraz informacją o możliwości wypowiedzenia Umowy w terminie 14 dni

kalendaryzowanych od dnia Powiadomienia. W przypadku wypowiedzenia Umowy, rozwiązanie Umowy nastąpi w sposób i w terminie określonym w Umowie.

78. Informacje o zmianie Zasad używania kart debetowych typu przedpłaconego przekazywane są Klientowi za pośrednictwem użytkowanego przez Klienta systemu bankowości elektronicznej
79. W przypadku, gdy Klient nie wypowiedzi Umowy w przewidzianym w pkt 77 terminie, zmiany obowiązują od dnia podanego w informacji udostępnionej Klientowi.
80. PKO Bank Polski SA, 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 PKO Banku Polskiego SA, który wystąpił o wydanie kart, dostawcy świadczącemu usługę dostępu do informacji o rachunku, z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z zapisów § 72 ust. 3-4 Regulamin rachunków bankowych dla klientów rynku korporacyjnego w PKO Banku Polskim.