

**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	3
Rozdział IV Używanie karty	5
Rozdział V Opłaty i prowizje	6
Rozdział VI Ochrona karty i zakres odpowiedzialności	7
Rozdział VII Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji	8
Rozdział VIII Zmiany Regulaminu	9
Rozdział IX Rozwiązanie Umowy	9
Rozdział X Postanowienia końcowe	9

§ 1.

1. Postanowienia zawarte w „Regulaminie kart płatniczych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA” 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 regulaminem, o którym mowa w ust. 3. stanowi umowę ramową, w rozumieniu przepisów ustawy o usługach płatniczych, zwanej dalej ustawą.
3. Zasady świadczenia usługi bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej, a także zasady składania wszelkich oświadczeń woli lub wiedzy przez Posiadacza lub Użytkownika/Użytkownik karty w placówkach PKO Banku Polskiego SA określają „Szczegółowe warunki świadczenia usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz składania oświadczeń w PKO Banku Polskim SA”.
4. Językiem umowy ramowej oraz językiem porozumiewania się pomiędzy jej stronami w trakcie trwania stosunku umownego jest język polski.

§ 2.

Terminy użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:

- 1) akceptant – przedsiębiorcę przyjmującego, za oferowane przez niego towary lub usługi, zapłatę przy użyciu kart płatniczych;
- 2) automatyczna spłata – funkcję dostępną dla Posiadacza 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;
- 3) autoryzacja – potwierdzenie dokonania transakcji przy użyciu karty;
- 4) Bank – PKO Bank Polski SA, dostawcę usług płatniczych;
- 5) bankomat – urządzenie umożliwiające Użytkownikowi karty wypłatę gotówki oraz o ile posiada takie funkcje, dokonywanie wpłat gotówki lub innych operacji przy użyciu karty;
- 6) 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;
- 7) usługa bankowości telefonicznej – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwiającą w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku;
- 8) cykl rozliczeniowy – powtarzalny miesięczny okres, przyjęty do rozliczeń z Posiadaczem;
- 9) karta – międzynarodową kartę płatniczą wydawaną przez Bank ze znakiem akceptacji VISA lub MasterCard;
- 10) karta zbliżeniowa – kartę oznaczoną na awersie symbolem płatności zbliżeniowych, „payWave” dla kart Visa lub „PayPass” dla kart MasterCard, wyposażoną w urządzenia techniczne pozwalające na dokonywanie transakcji zbliżeniowych;
- 11) karta dodatkowa – kartę wydaną osobie wskazanej przez Posiadacza;
- 12) kod CVV2/CVC2 – trzycyfrowy kod służący do weryfikacji Użytkownika karty w trakcie realizacji transakcji bez fizycznego użycia karty (płatności przez telefon, pocztą, Internet), kod ten umieszczony jest na rewersie karty;
- 13) komunikat – komunikat Banku adresowany do Klientów, zawierający aktualne informacje dotyczące produktów i usług świadczonych przez Bank, umieszczany w oddziałach lub agencjach oraz na stronie internetowej Banku pod adresem www.pkobp.pl;
- 14) limit kredytowy – przyznaną Posiadaczowi przez Bank oraz określoną w Umowie kwotę kredytu w rachunku karty, do wysokości której Użytkownik/cy karty/kart może/gą realizować transakcje za pomocą kart kredytowych wydanych na wniosek Posiadacza, oraz w ciężar którego Bank księguje należne opłaty, prowizje i odsetki;
- 15) limit kredytowy Użytkownika – ustaloną przez Posiadacza w ramach limitu kredytowego kwotę, do wysokości której Użytkownik karty może realizować transakcje za pomocą karty kredytowej;
- 16) dzienny limit transakcji – kwotę i liczbę transakcji, którą Użytkownik karty może dokonać kartą w ciągu doby (tzn. od północy danego dnia do północy dnia następnego);
- 17) dzienny limit transakcji internetowych – kwotę, do wysokości której można dokonywać płatności za towary i usługi w Internecie oraz dokonywać przelewów z rachunku karty lub przelewów wewnętrznych z rachunku karty, a także dokonywać zapłaty za towary lub usługi za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej kiedy operacja inicjowana jest za pośrednictwem stron internetowych i aplikacji sprzedawców, w ciągu doby (tzn. od północy danego dnia do północy dnia następnego); 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 operacji internetowych; o wysokości maksymalnego dziennego limitu operacji internetowych Bank informuje w materiałach doręczonych wraz z kartą oraz w Komunikacie,
- 18) limit wydatków – przyznaną Posiadaczowi przez Bank oraz określoną w Umowie kwotę limitu dla wszystkich kart obciążeniowych wydanych na wniosek Posiadacza, do wysokości której Użytkownicy kart/y mogą/że dokonywać transakcje w ciągu miesiąca;
- 19) limit wydatków Użytkownika – ustaloną przez Posiadacza w ramach limitu wydatków kwotę, do wysokości której Użytkownik karty może dokonywać transakcje w ciągu miesiąca;
- 20) 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;
- 21) odbiorca – odbiorcę środków pieniężnych, stanowiących przedmiot operacji;
- 22) oddział – jednostkę organizacyjną Banku prowadzącą działalność operacyjną wskazaną na stronie internetowej Banku;
- 23) on-line (bezpośrednio) – tryb dokonywania operacji za pomocą karty lub autoryzacji wymagający elektronicznego połączenia w czasie rzeczywistym urządzenia akceptującego operację z systemem bankowym;
- 24) off-line (pośrednio) – tryb dokonywania operacji za pomocą karty lub autoryzacji możliwy bez konieczności elektronicznego połączenia w czasie rzeczywistym urządzenia akceptującego transakcję z systemem bankowym;
- 25) transakcja (operacja) – transakcję płatniczą lub inną czynność, możliwą do dokonania przy użyciu karty lub wykorzystaniu danych karty,
- 26) organizacja płatnicza – organizację międzynarodową, której członkami są instytucje finansowe tworzące system rozliczeń transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych, odpowiednio VISA International lub MasterCard;
- 27) PIN (Personal Identification Number) – poufny kod służący do identyfikacji Użytkownika karty podczas dokonywania operacji w bankomatach oraz w POS wyposażonych w specjalną klawiaturę do wprowadzania PIN;
- 28) POS – (Point of Sale) elektroniczny terminal umożliwiający dokonanie transakcji/transakcji zbliżeniowych przy użyciu karty;
- 29) Posiadacz – płatnik, użytkownik usług płatniczych, osoba fizyczna, która jest stroną Umowy;
- 30) polecenie przelewu (przelew z rachunku karty) – 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;
- 31) polecenie przelewu wewnętrznego (przelew wewnętrzny z rachunku karty) – 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;

- 32) punkt akceptujący – punkt handlowo-usługowy, np. sklep, hotel, restauracja, wypożyczalnia samochodów, biuro podróży, itp., lub urządzenie samoobsługowe np. biletomat, dystrybutor paliwowy, bramka autostradowa, itp., w którym można dokonywać operacji przy użyciu karty;
- 33) 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;
- 34) rachunek płatniczy karty (rachunek karty) – rachunek prowadzony przez Bank, w ramach którego rozliczane są operacje 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;
- 35) Regulamin – „Regulamin kart płatniczych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA”;
- 36) Taryfa – Taryfę prowizji i opłat bankowych pobieranych przez Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółkę Akcyjną;
- 37) transakcja płatnicza (transakcja) – zainicjowana przez Posiadacza albo Użytkownika, wpłata, wypłata lub transfer środków pieniężnych z rachunku/rachunku karty lub na rachunek/rachunek karty;
- 38) transakcja nieuprawniona – dokonana bez zgody Posiadacza albo Użytkownika wypłata, lub transfer środków pieniężnych z rachunku/rachunku karty za pomocą karty lub z wykorzystaniem danych karty;
- 39) zbliżeniowa transakcja płatnicza (operacja zbliżeniowa) – operację dokonaną przy użyciu karty w terminalu z czytnikiem zbliżeniowym realizowaną poprzez zbliżenie karty albo urządzenia z nośnikiem zbliżeniowym do czytnika terminala; maksymalna kwota operacji 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/Użytkowniki karty – Posiadacz lub osoba upoważniona przez Posiadacza do dokonywania w imieniu i na rzecz Posiadacza operacji przy użyciu karty;
- 43) zestawienie transakcji płatniczych (wyciąg) – w zależności od rodzaju karty, dotyczące rachunku lub rachunku karty, sporządzane cyklicznie raz w miesiącu zestawienie operacji dokonanych kartą, które określa:
 - a) miejsca i daty dokonanych operacji,
 - b) kwoty i waluty operacji, rozliczeń zaksięgowanych na rachunku/rachunku karty,
 - c) związane z operacjami opłaty, prowizje oraz kursy wymiany walutowej,
 - d) saldo zadłużenia Posiadacza z tytułu operacji dokonywanych 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 operacji 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 operacji przy użyciu karty, poza transakcjami off-line;
- 46) zastrzeżenie karty – zmianę statusu karty w systemach autoryzacyjnych, mającą na celu nieodwracalne uniemożliwienie dokonywania operacji przy użyciu karty, poza transakcjami off-line;
- 47) zlecenie płatnicze – polecenie dokonania operacji;
- 48) 3D-Secure – sposób potwierdzania operacji stanowiący dodatkowe zabezpieczenie operacji dokonywanych kartą w Internecie;
- 49) zestawienie opłat – zestawienie opłat za usługi powiązane z rachunkiem płatniczym w rozumieniu art. 32b ustawy,
- 50) trwały nośnik – nośnik umożliwiający Posiadaczowi karty lub 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 niezmienionej postaci.

§ 3.

1. Karty służą do dokonywania operacji na terenie Polski i poza jej granicami.
2. Kartą można dokonywać operacji w punktach akceptujących oznaczonych znakiem akceptacji umieszczonym na karcie.
3. Dokonanie operacji kartą powoduje obciążenie lub uznanie rachunku/rachunku karty:
 - 1) kwotą transakcji,
 - 2) kwotą opłaty lub prowizji dotyczącej dokonanej operacji, 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 jej awersie. Karta jest ważna do ostatniego dnia tego miesiąca włącznie.
2. Przed upływem terminu ważności karty są wznowiane przez Bank.
3. Warunkiem wznowienia karty jest używanie poprzedniej karty zgodne z postanowieniami Regulaminu i Umowy.

§ 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 będących cechami poszczególnych typów kart,
- 2) z limitów ustawionych dla transakcji zbliżeniowych.

§ 11.

- Realizacja transakcji on-line poprzedzona jest autoryzacją on-line.
- Autoryzacja on-line powoduje zablokowanie na rachunku/rachunku karty:
 - kwoty transakcji, jeśli została ona dokonana w PLN lub
 - równowartości w PLN kwoty transakcji, jeśli została ona dokonana w walucie innej niż PLN.
- Blokada, o której mowa w ust. 2 zostaje zdjęta przez Bank z chwilą rozliczenia transakcji, nie później niż po upływie 7 dni.
- Realizacja transakcji off-line nie jest poprzedzana autoryzacją on-line.
- Transakcje off-line realizowane są w sytuacjach:
 - awarii lub serwisowych wyłączeń łączności teleinformatycznych, łączących systemy informatyczne Banku z systemami organizacji płatniczych,
 - korzystania przez akceptantów z tzw. imprinterów (mechanicznych urządzeń kopiujących na potwierdzeniu transakcji dane kart płatniczych oraz dane akceptanta),
 - 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,
 - dokonywania transakcji zbliżeniowych nie potwierdzanych PIN kartami Visa z funkcją zbliżeniową.
- Posiadacz albo Użytkownik/użytkownik karty potwierdza (autoryzuje) zlecenie wykonania operacji w co najmniej jeden z podanych niżej sposobów tj. poprzez:
 - wprowadzenie PIN – w bankomatach oraz terminalach elektronicznych,
 - złożenie podpisu na dowodzie wykonania operacji w terminalu,
 - podanie wymaganych danych np: numeru karty, daty jej ważności lub kodu CVC2/CVV2 w przypadku operacji wykonywanych na odległość tj. bez fizycznego przedstawienia karty,
 - za pomocą 3 D-Secure, w przypadku operacji wykonywanych na odległość tj. bez fizycznego przedstawienia karty,
 - zbliżenie karty albo urządzenia z nośnikiem zbliżeniowym do terminala elektronicznego z czytnikiem zbliżeniowym w celu realizacji operacji,
 - fizyczne użycie karty w terminalu samoobsługowym bez konieczności potwierdzania operacji PIN lub podpisem.
- Rozliczenie transakcji i obciążenie rachunku/rachunku karty kwotą dokonanej operacji (lub jej równowartością w PLN) następuje w dniu wpływu rozliczenia operacji do Banku.
- Na rachunku/rachunku karty może wystąpić przekroczenie limitu kredytowego/limitu wydatków w przypadkach, w których wystąpiło/ła:
 - rozliczenie transakcji zrealizowanej w trybie off-line, gdy w dniu wpływu rozliczenia jest brak dostępnych środków/limitu wydatków na pokrycie transakcji dokonanej kartą,
 - różnica między zablokowaną kwotą autoryzacji i kwotą rozliczenia transakcji,
 - obciążenie rachunku/rachunku karty z tytułu należnych opłat, prowizji i odsetek, w przypadku gdy na rachunku/rachunku karty brak jest dostępnych środków/limitu wydatków.
- W przypadku przekroczenia dostępnych na rachunku/rachunku karty środków w wyniku transakcji dokonanej kartą, Posiadacz zobowiązany jest do niezwłocznej spłaty powstałego debetu/kwoty przekroczenia limitu kredytowego.

§ 12.

- Rozliczenie transakcji zrealizowanych przy użyciu karty dokonywane jest w PLN w dniu wpływu transakcji do Banku.
- Wszystkie transakcje dokonane kartą ze znakiem akceptacji MasterCard w walucie obcej, innej niż euro przeliczane są na euro przez organizację płatniczą MasterCard według kursów z dnia przetworzenia transakcji, stosowanych przez organizację płatniczą MasterCard, dostępnych na stronie internetowej www.pkobp.pl. Dzień przetworzenia operacji przez organizację płatniczą MasterCard jest prezentowany na zestawieniu operacji.
- 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, dostępnej na stronie internetowej www.pkobp.pl.
- 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 z dnia przetworzenia transakcji, stosowanych przez organizację płatniczą Visa, dostępnych na stronie internetowej www.pkobp.pl. Dzień przetworzenia operacji przez organizację płatniczą Visa jest prezentowany na zestawieniu operacji.
- W przypadku, gdy transakcja dokonywana jest w walucie innej niż PLN, wysokość kwoty zablokowanej na rachunku/rachunku karty w wyniku autoryzacji może różnić się od kwoty obciążenia rachunku, gdyż kwota transakcji może być przeliczana przez organizację płatniczą lub Bank po różnych kursach, innych na potrzeby autoryzacji oraz na potrzeby rozliczenia transakcji.

§ 13.

Zaksięgowane na rachunku/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/rachunku karty.

Karty obciążeniowe

§ 14.

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

§ 15.

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

§ 16.

- Cykl rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc i trwa od pierwszego do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego włącznie.
- 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 operacji przesuwa się na pierwszy dzień po tym terminie, który nie jest dniem ustawowo wolnym od pracy.
- 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.
- Wyciągi dotyczące kart obciążeniowych są generowane i wysyłane po zakończeniu każdego cyklu rozliczeniowego.

Karty kredytowe

§ 17.

1. Posiadacz może wystąpić do Banku o zmianę limitu kredytowego lub zmienić limit kredytowy Użytkownika karty wydanej do rachunku karty, składając wniosek o zmianę limitu.
2. O decyzji w sprawie zmiany lub odmowy zmiany limitu kredytowego Bank informuje Posiadacza.
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 dzień rozliczenia operacji przesuwa się na pierwszy dzień po tym terminie, który nie jest dniem ustawowo wolnym od pracy.

§ 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 przelewy i przelewy wewnętrzne, lub za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej dokonywać zapłaty za towary lub usługi kiedy operacja inicjowana jest za pośrednictwem stron internetowych i aplikacji sprzedawców.
2. Posiadacz może dokonywać operacji kartą w aplikacji mobilnej z wykorzystaniem urządzenia mobilnego na zasadach określonych w „Szczegółowych warunkach obsługi produktów bankowych w aplikacji mobilnej IKO w PKO Banku Polskim SA” (funkcjonalność opcjonalna).

§ 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.

§ 22.

1. W ostatnim dniu cyklu rozliczeniowego, Bank rozlicza odsetki naliczone od niespłaconej kwoty zadłużenia – wypłat gotówki i operacji bezgotówkowych - od dnia zaewidencjonowania operacji na rachunku do dnia poprzedzającego dzień zaewidencjonowania spłaty całości zadłużenia (włącznie).
2. Spłata całości zadłużenia przez Posiadacza w terminie spłaty określonym na zestawieniu operacji, skutkuje nieobciążaniem rachunku odsetkami od zadłużenia z tytułu operacji bezgotówkowych zrealizowanych przy użyciu karty w cyklu rozliczeniowym ujętym na zestawieniu operacji.
3. Posiadacz ma prawo do wcześniejszej spłaty całości zadłużenia przed dniem wskazanym na zestawieniu operacji. 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:
 - 1) w serwisie internetowym w ramach usługi bankowości elektronicznej – jeżeli Posiadacz zawarł z Bankiem umowę o korzystanie z serwisu internetowego w ramach usługi bankowości elektronicznej,
 - 2) w pozostałych przypadkach – przesyłką listową na adres korespondencyjny.

§ 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) 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, i może zostać wykorzystana na cele konsumpcyjne.
2. Nadpłata na rachunku karty jest nieoprocentowana.

Rozdział IV Używanie karty

§ 25.

1. Kartą może posługiwać się wyłącznie Użytkownik karty, w okresie ważności karty lub do chwili jej zastrzeżenia przez Użytkownika, Posiadacza lub Bank.
2. Termin ważności karty określony jest na awersie karty.
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 operacja.

§ 26.

1. Dokonanie transakcji przy użyciu karty wymaga:
 - 1) wręczenia karty sprzedawcy, lub
 - 2) samodzielnego włożenia karty do terminala/urządzenia akceptującego, lub
 - 3) zbliżenia karty do czytnika zbliżeniowego, lub
 - 4) podania danych karty (imienia i nazwiska, numeru karty, daty ważności, kodu CVV2/CVC2),
 - 5) za pomocą 3 D-Secure w przypadku operacji wykonywanych na odległość tj. bez fizycznego przedstawienia karty.
2. Realizacja transakcji z zastrzeżeniem ust. 3 lub w przypadku przekroczenia limitu transakcji zbliżeniowych lub ustalonej kwoty pojedynczej operacji, wymaga zatwierdzenia za pomocą wprowadzenia PIN-u lub złożenia podpisu (zgodnego z podpisem złożonym na rewersie karty) na dowódzie dokonania transakcji.
3. Zatwierdzenie PIN-em lub podpisem nie jest wymagane w przypadku transakcji:
 - 1) zbliżeniowych realizowanych do kwot określonych w Komunikacie,
 - 2) za pomocą Internetu,
 - 3) za pośrednictwem poczty lub w przypadku zamówień telefonicznych,
 - 4) w urządzeniach samoobsługowych, np. biletomatach lub terminalach na autostradach.
4. 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 rozpoczęciem dokonywania operacji. Opłata ta nie jest przychodem Banku i jest niezależna od opłat i prowizji pobieranych przez Bank zgodnie z Taryfą.
5. Posiadacz albo Użytkownik karty jest zobowiązany, przy dokonywaniu operacji bezgotówkowej, do okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość na życzenie osoby realizującej operację.
6. Użytkownik karty powinien przechowywać potwierdzenie transakcji do czasu zaksięgowania kwoty transakcji na rachunku/rachunku karty, w celu sprawdzenia prawidłowości transakcji lub udokumentowania ewentualnych niezgodności. Zaksięgowanie transakcji dokumentowane jest za pomocą wyciągu.
7. 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 operacji przy użyciu karty,
 - 3) zaistnienia uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem karty.
8. Po ustaniu przyczyn do utrzymywania blokady, Bank odblokuje kartę lub bezpłatnie wyda nową.
9. 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. 2, chyba że przekazanie informacji o zablokowaniu karty byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.
10. W przypadku podejrzenia nieuprawnionego użycia karty lub zaistnienia przyczyn związanych z bezpieczeństwem Bank może kontaktować się z Posiadaczem.
11. W przypadku obniżenia się zdolności kredytowej Bank ma prawo do niewydania karty po utracie ważności lub po zastrzeżeniu.
12. Karta może zostać zatrzymana w bankomacie lub przez akceptanta w sytuacji:
 - 1) trzykrotnego błędnego użycia PIN,
 - 2) użycia karty zastrzeżonej,
 - 3) użycia karty, której termin ważności upłynął.

§ 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, 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.
3. 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.
4. Zmiany, wskazane w ust. 3, wyrażające zmiany wskaźników lub kosztów, o których mowa w ust. 3 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. 5. Zmiany, o których mowa w zdaniu pierwszym będą dokonywane nie częściej niż raz na kwartał.

5. 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%.
6. Zmiany, o których mowa w ust. 3, mogą nastąpić nie później niż w terminie do 12 miesięcy od zaistnienia okoliczności będących przestanką zmian.
7. Decyzja o zmianach, o których mowa w ust. 3, podejmowana jest zgodnie z zasadami dobrej praktyki bankowej oraz dobrymi obyczajami.
8. Niezależnie od okoliczności wymienionych w ust. 3 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.
9. W przypadku niezaakceptowania zmiany Taryfy, przed datą wejścia w życie zmian, Posiadacz ma prawo do:
 - 1) zgłoszenia sprzeciwu wobec proponowanych zmian,
 - 2) wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
10. O każdej zmianie Taryfy, Posiadacz zostanie poinformowany w co najmniej jeden ze sposobów, o których mowa w § 39 ust. 3 na trwałym nośniku.

Rozdział VI Ochrona karty i zakres odpowiedzialności

§ 29.

1. PIN znany jest wyłącznie Użytkownikowi karty.
2. 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 albo zniszczenia karty,
 - 4) nieudostępniania karty lub PIN osobom nieuprawnionym,
 - 5) nieudostępniania danych dotyczących karty w celach innych niż dokonanie operacji, zgłoszenie reklamacji lub zgłoszenia unieważnienia karty,
 - 6) korzystania z karty zgodnie z postanowieniami umowy i Regulaminu.
3. Numer karty może być udostępniany poza Bankiem, tylko w celu dokonania transakcji lub zgłoszenia utraty karty.

§ 30.

1. Użytkownik karty jest zobowiązany chronić kartę przed zgubieniem, kradzieżą, zniszczeniem, przed uszkodzeniami mechanicznymi, np. zarysowaniem, zgięciem, 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 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 albo zniszczenia Posiadacz/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. Potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia faktu utraty lub zniszczenia karty jest podanie przez Bank daty oraz godziny 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.

§ 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. Z zastrzeżeniem ust. 2-5, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej operacji, Bank jest obowiązany niezwłocznie zwrócić Posiadaczowi kwotę nieautoryzowanej operacji albo przywrócić rachunek/rachunek karty do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana operacja, chyba że Posiadacz uchybił terminowi zgłoszenia, o którym mowa w § 34 ust. 5.
2. Posiadacz, z uwzględnieniem ust. 2, odpowiada za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych operacji, do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 150 euro, przeliczonej według średniego kursu ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu dokonania operacji, jeżeli nieautoryzowana operacja jest skutkiem:
 - 1) posłużenia się kartą utraconą albo skradzioną Posiadaczowi lub Użytkownikowi karty,
 - 2) przywłaszczenia karty lub jej nieuprawnionego użycia w wyniku naruszenia przez Posiadacza lub Użytkownika karty obowiązków, o których mowa w § 29 ust. 2 pkt 1, 2, 4-6.
3. Posiadacz ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości za nieautoryzowane operacje, jeżeli Posiadacz 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 § 29 ust. 2.
4. Od momentu zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty, Bank przejmuje odpowiedzialność za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych operacji, chyba że Posiadacz lub Użytkownik karty doprowadził umyślnie do nieautoryzowanych operacji.
5. Jeżeli Bank nie zapewni możliwości dokonania zgłoszenia w sposób określony w § 31 ust. 1, Posiadacz nie odpowiada za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych operacji, chyba że Posiadacz lub Użytkownik doprowadził do nieautoryzowanych operacji umyślnie.
6. Operacje bezgotówkowe, z wyłączeniem przelewu i przelewu wewnętrznego z rachunku karty, są inicjowane przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem po udzieleniu zgody przez Posiadacza albo Użytkownika karty na wykonanie operacji lub po przekazaniu zlecenia płatniczego odbiorcy.
7. Wypłaty gotówki są inicjowane przez Posiadacza albo Użytkownika karty.
8. Odwołanie zlecenia płatniczego inicjowanego przez Posiadacza albo Użytkownika karty jest możliwe wyłącznie do chwili jego otrzymania przez Bank.
9. Jeżeli operacja jest inicjowana przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, Posiadacz albo Użytkownik karty nie może odwołać zlecenia płatniczego po przekazaniu zlecenia płatniczego odbiorcy lub po udzieleniu przez Posiadacza albo przez Użytkownika karty zgody odbiorcy na wykonanie operacji.
10. Posiadacz albo Użytkownik karty może w każdej chwili wycofać zgodę na dokonanie operacji, nie później jednak niż do momentu, w którym zlecenie płatnicze, zgodnie z ust. 8 i 9, stało się nieodwołalne.

11. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym zlecenie przekazane bezpośrednio przez Posiadacza albo Użytkownika karty lub przez odbiorcę lub za pośrednictwem odbiorcy zostało otrzymane przez Bank.

Rozdział VII Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji

§ 34.

1. Posiadacz lub Użytkownik karty może złożyć do Banku reklamację dotyczącą umowy w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście w oddziałach lub agencjach Banku lub przesyłką pocztową,
 - 2) ustnej – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w oddziale lub agencji Banku,
 - 3) elektronicznej – w serwisie internetowym w ramach usługi bankowości elektronicznej.
2. 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 Banku.
3. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości dotyczących karty, Posiadacz lub Użytkownik karty powinien zgłosić reklamację niezwłocznie.
4. Złożenie przez Posiadacza lub Użytkownika karty reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Bank.
5. Brak zgłoszenia reklamacji dotyczącej nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych operacji w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku lub od dnia kiedy operacja miała być wykonana powoduje wygaśnięcie roszczenia.
6. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Posiadacza lub Użytkownika karty: imię, nazwisko, PESEL, aktualne dane adresowe oraz w miarę możliwości numer rachunku lub numer karty, której dotyczy reklamacja, a także treść zastrzeżenia dotyczącego produktu lub usługi świadczonej przez Bank.
7. Na żądanie Posiadacza lub Użytkownika karty Bank potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
8. Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Bank poinformuje Posiadacza oraz 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 poprzednich wystarczy wysłanie przez Bank odpowiedzi przed ich upływem.
9. Złożenie reklamacji nie zwalnia Posiadacza z obowiązku dokonania spłaty zadłużenia wykazanego na wyciągu z zastrzeżeniem § 36 ust. 1.

§ 35.

1. Do złożonej reklamacji Posiadacz lub Użytkownik karty powinien dostarczyć do Banku dokumenty będące podstawą do rozpatrzenia reklamacji:
 - 1) oświadczenie zawierające informacje: numer karty, imię i nazwisko Posiadacza lub Użytkownika karty, datę dokonania operacji, oryginalną kwotę dokonania operacji, nazwę punktu bądź bankomatu, w którym dokonana została operacja, wskazanie powodu złożenia reklamacji oraz potwierdzenie czy Posiadacz lub Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji kwestionowanej operacji,
 - 2) informacje, o których mowa w pkt 1, powinny być podane dla każdej reklamowanej operacji,
 - 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 karty dokumentów wymienionych w ust. 1, Bank może zwolnić Posiadacza lub 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 Posiadaczowi oraz Użytkownikowi karty, jeżeli to on składał reklamację, zostanie przekazana odpowiedź na piśmie albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z tym że pocztą elektroniczną jedynie na wniosek Posiadacza lub Użytkownika karty.

§ 36.

1. W przypadku gdy na czas rozpatrywania reklamacji Bank pomniejszy wysokość bieżącego zadłużenia o kwotę reklamowanej operacji nie zmienia to dostępnych środków.
2. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji Bank powiększa wysokość bieżącego zadłużenia kwotą reklamowanej operacji 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/rachunek karty kwotą reklamowanej operacji, powiększoną o pobrane przez Bank prowizje i odsetki. Uznanie następuje z datą pierwotnego obciążenia.
4. W przypadku gdy reklamowana kwota zostanie zwrócona na rachunek/rachunek karty przez punkt, w którym dokonano zakupu w związku ze zwrotem towaru lub usługi, Bank ma prawo do obciążenia rachunku/rachunku karty kwotą wcześniejszego uznania wynikającego z rozpatrzenia reklamacji.

§ 37.

1. W przypadku reklamacji dotyczących operacji 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 operacji 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 ma prawo do zwracania się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
2. Posiadacz ma prawo do pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów z Bankiem. Podmiotami właściwymi do rozstrzygania sporów są: Bankowy Arbitraż Konsumentki działający przy Związku Banków Polskich (www.zbp.pl) oraz Rzecznik Finansowy (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 karty ma prawo wniesienia skargi na działanie PKO Banku Polskiego SA 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 lub innego kanału elektronicznego, 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.

- Bank jest uprawniony do zmiany Regulaminu w przypadku:
 - wprowadzenia nowych lub uchylenia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie dotyczącym karty,
 - 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,
 - konieczności dostosowania umowy ramowej do wymogów związanych z ochroną konsumentów,
 - wydania orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów administracji publicznej wpływających na postanowienia umowy ramowej.
- Informacja o zmianach oprocentowania, Taryfy lub Regulaminu zostanie doręczona Posiadaczowi nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia w życie tych zmian oraz podawana będzie do wiadomości w oddziałach i na stronie internetowej Banku.
- Doręczenie Posiadaczowi informacji o zmianach, o których mowa w ust. 2 następuje:
 - za pośrednictwem w serwisie internetowego ramach usługi bankowości elektronicznej – jeżeli Posiadacz zawarł z Bankiem umowę o korzystanie z serwisu internetowego w ramach usług bankowości elektronicznej,
 - pocztą elektroniczną,
 - drogą korespondencyjną.
- Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian, o których mowa w ust. 2, Posiadacz nie zgłosi Bankowi sprzeciwu wobec proponowanych zmian lub wprowadzenia nowego Regulaminu, to uznaje się, że Posiadacz wyraził na nie zgodę.
- Bank, informując o zmianach, o których mowa w ust. 2, informuje również o tym, iż Posiadacz ma prawo przed datą proponowanego wejścia w życie zmian lub wprowadzenia nowego Regulaminu wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia opłat oraz o tym, że w przypadku, gdy Posiadacz zgłosi sprzeciw, o którym mowa w ust. 4, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.

Rozdział IX Rozwiązanie Umowy

§ 40.

- Rozwiązanie Umowy następuje w przypadku wypowiedzenia przez Posiadacza lub przez Bank, rozwiązania umowy rachunku, jeżeli Umowa dotyczy karty obciążeniowej.
- Posiadacz może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny, składając oświadczenie o odstąpieniu od Umowy w terminie 14 dni od dnia:
 - otrzymania pierwszej karty, o ile nie dokonał żadnej operacji przy użyciu tej karty,
 - zawarcia Umowy.
- W przypadku odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 2 pkt 2, Posiadacz zwróci Bankowi wykorzystany limit kredytowy wraz z odsetkami naliczonymi za okres od dnia dokonania operacji przy użyciu karty do dnia spłaty należnych kwot, nie później niż w terminie 30 dni od dnia odstąpienia od umowy.
- W przypadku określonym w ust. 2, Bank zobowiązuje się do zwrotu opłaty za wydanie karty, o ile opłata taka została pobrana.
- W przypadku odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 2 pkt 1, opłata, o której mowa w ust. 4, zostanie pomniejszona o koszty wyprodukowania i wysłania karty.
- W przypadku rozwiązania Umowy w drodze wypowiedzenia, okres wypowiedzenia Umowy przez Posiadacza wynosi 1 miesiąc, a przez Bank wynosi 2 miesiące.
- Posiadacz ma możliwość wypowiedzenia Umowy w każdym czasie.
- Posiadacz jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Bank o każdorazowej zmianie swego adresu korespondencyjnego oraz danych osobowych.
- W przypadku niewywiązywania się Posiadacza ze zobowiązań wynikających z postanowień Umowy Bank wypowiada Umowę na piśmie i wysyła, przesyłką listową za zwrotnym poświadczeniem odbioru na ostatni podany adres korespondencyjny Posiadacza, bez względu na jego dyspozycję dotyczącą odbioru korespondencji.
- 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:

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

Rozdział X Postanowienia końcowe

§ 42.

- W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Posiadacza lub Bank, po upływie okresu wypowiedzenia, Posiadacz zobowiązany jest zniszczyć karty wydane do rachunku/rachunku karty lub zwrócić do oddziału PKO Banku Polskiego
- Rozwiązanie umowy nie zwalnia Posiadacza z obowiązku rozliczenia wszelkich zobowiązań finansowych wynikających z umowy.

§ 43.

- 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:
 - wystąpienia, wynoszących powyżej 30 dni, opóźnień w spłacie przez Posiadacza zobowiązań wobec Banku, innych banków, lub innych instytucji finansowych,
 - zmiany źródła dochodów Posiadacza wskazanego Bankowi jako źródło spłaty zadłużenia wynikającego z Umowy,
 - zmniejszenia się wysokości dochodów Posiadacza lub systematycznych wpływów na rachunek do poziomu uniemożliwiającego obsługę zobowiązań wynikających z Umowy,
 - zaciągnięcia kolejnych zobowiązań finansowych powodujących, iż suma miesięcznych obciążeń z tytułu zobowiązań finansowych przekroczyła 50% miesięcznego dochodu netto Posiadacza karty,
 - jeżeli od ostatniej oceny zdolności kredytowej upłynęło co najmniej 12 miesięcy.
- Posiadacz zobowiązany jest:
 - dostarczać na wezwanie Banku dokumenty niezbędne według Banku do oceny jego zdolności kredytowej,
 - niezwłocznie informować Bank, o zmianach danych Użytkowników kart, wydanych do jego rachunku.
- Posiadacz zobowiązany jest do zapoznania Użytkowników kart wydanych do jego rachunku/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.