

Regulamin funkcjonowania kart przedpłaconych

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejszy „Regulamin funkcjonowania kart przedpłaconych”, zwany dalej regulaminem, określa zasady:
- 1) wydawania, obsługi oraz rozliczania operacji dokonywanych przy użyciu kart przedpłaconych MasterCard wydanych dla:
 - a) klientów indywidualnych,
 - b) klientów instytucjonalnych,
 - c) świadczeniobiorców,
 - 2) korzystania z kart przedpłaconych.
2. Szczegółowe zasady dotyczące wydawania i funkcjonowania kart przedpłaconych:
- 1) wydanych dla klientów indywidualnych – opisane zostały w załączniku nr 1 do niniejszego regulaminu,
 - 2) wydanych dla klientów instytucjonalnych – opisane zostały w załączniku nr 2 do niniejszego regulaminu,
 - 3) świadczeniowych – opisane zostały w załączniku nr 3 do niniejszego regulaminu.

§ 2

Poprzez użyte w regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) adres elektroniczny – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiającego porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności adres poczty elektronicznej e-mail w sieci internet;
- 2) agent rozliczeniowy – bank lub innego dostawcę w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych prowadzącego działalność w zakresie świadczenia usługi płatniczej polegającej na umożliwianiu wykonania transakcji płatniczych, zainicjowanych przez akceptanta lub za jego pośrednictwem, instrumentem płatniczym płatnika, w szczególności na obsłudze autoryzacji, przesyłaniu do wydawcy karty płatniczej lub systemów płatności zleceń płatniczych płatnika lub akceptanta, mających na celu przekazanie akceptantowi należnych mu środków, z wyłączeniem czynności polegających na jej rozliczaniu i rozrachunku w ramach systemu płatności w rozumieniu ustawy o ostateczności rozrachunku (acquiring), w tym agenta rozliczeniowego w rozumieniu art. 2 pkt 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/751 z dnia 29 kwietnia 2015 r. w sprawie opłat interchange w odniesieniu do transakcji płatniczych realizowanych w oparciu o kartę zwanego dalej „rozporządzeniem (UE) 2015/751”;
- 3) agent rozliczeniowy Banku – agenta rozliczeniowego, za pośrednictwem którego Bank dokonuje rozliczeń transakcji dokonanych przy użyciu

- instrumentów płatniczych wydanych przez Bank;
- 4) akceptant – odbiorcę innego niż konsument, na rzecz którego agent rozliczeniowy świadczy usługę płatniczą;
- 5) autoryzacja - zgodę na dokonanie transakcji płatniczej udzieloną odpowiednio przez posiadacza karty lub użytkownika karty w sposób określony w regulaminie lub umowie;
- 6) Bank – ESBANK Bank Spółdzielczy z siedzibą w Radomsku;
- 7) bankomat – urządzenie samoobsługowe umożliwiające posiadaczowi karty/użytkownikowi karty wypłatę gotówki lub dokonywanie innych operacji przy użyciu karty płatniczej;
- 8) data waluty (data księgowania) – moment w czasie, od którego lub do którego Bank nalicza odsetki od środków pieniężnych, którymi obciążono lub uznano rachunek karty;
- 9) dzień roboczy – dzień, w którym Bank prowadzi obsługę klientów w zakresie uregulowanym regulaminem, inny niż sobota lub dzień określony odrębnymi przepisami, jako dzień wolny od pracy;
- 10) elektroniczny kanał dostępu – sposób komunikacji posiadacza karty/użytkownika karty z Bankiem lub Banku z posiadaczem karty/użytkownikiem karty na odległość, za pośrednictwem sieci teleinformatycznej lub urządzeń elektronicznych, udostępniany na podstawie odrębnej umowy, obejmujący: serwis internetowy, serwis telefoniczny;
- 11) karta przedpłacona (karta) – kartę płatniczą identyfikującą jej wydawcę i upoważnionego posiadacza karty lub użytkownika karty wydaną przez Bank, uprawniającą do wypłaty gotówki lub dokonywania operacji bezgotówkowych do wysokości kwoty dostępnej, z zastrzeżeniem limitów dziennych;
- 12) klient indywidualny – osobę fizyczną zawierającą umowę, niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 13) klient instytucjonalny – osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, o ile posiada zdolność prawną, osobę fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, w tym wspólników spółki cywilnej lub rolnika;
- 14) kwota dostępna – saldo dostępnych środków do wykorzystania przy użyciu karty, pomniejszone o nierozliczone operacją dokonane kartą;
- 15) limit operacji bezgotówkowych – ustaloną przez Bank maksymalną, dzienną kwotę operacji bezgotówkowych, które mogą być dokonywane w placówkach handlowych i usługowych akceptujących karty;
- 16) limit wypłat gotówki – ustaloną przez Bank maksymalną, dzienną kwotę operacji wypłat gotówkowych, które mogą być dokonywane w bankomatach i placówkach banków akceptujących karty;
- 17) MasterCard International (MasterCard) – organizację płatniczą obsługującą międzynarodowy system akceptacji i rozliczania operacji dokonanych przy użyciu kart z logo Maestro/Cirrus/MasterCard,
- 18) odbiorca – osobę, będącą odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot transakcji płatniczych, o których mowa w regulaminie, w tym akceptanta;
- 19) organizacja płatnicza – organizację kartową oraz podmiot, w tym organ lub organizację, określający zasady funkcjonowania schematu płatniczego oraz odpowiedzialny za podejmowanie decyzji dotyczących funkcjonowania schematu płatniczego;
- 20) PIN (kod identyfikacyjny) – poufny, indywidualny numer identyfikacyjny przypisany posiadaczowi karty/użytkownikowi karty, który łącznie z danymi zawartymi na karcie służy do elektronicznej identyfikacji posiadacza karty/użytkownika karty;
- 21) placówka Banku – jednostkę organizacyjną Banku prowadzącą obsługę klientów;
- 22) posiadacz karty – osobę fizyczną, która podpisała z Bankiem umowę o kartę przedpłaconą i na podstawie tej umowy dokonuje w swoim imieniu i na swoją rzecz operacji, przy użyciu karty;
- 23) posiadacz rachunku – klienta instytucjonalnego, z którym Bank zawarł umowę o prowadzenie rachunku rozliczeniowego oraz umowę o kartę przedpłaconą;
- 24) rachunek karty (rachunek karty przedpłaconej) – rachunek płatniczy, przyporządkowany do określonej karty, za pomocą którego karta jest zasilana środkami pieniężnymi oraz w ciężar lub na dobro którego następują rozliczenia operacji dokonywanych przy użyciu karty, a także rozliczane są należne Bankowi opłaty i prowizje;
- 25) rachunek rozliczeniowy – rachunek bieżący oraz pomocniczy w złotych, służący do gromadzenia środków pieniężnych posiadacza rachunku oraz do przeprowadzania operacji związanych z działalnością gospodarczą prowadzoną przez posiadacza rachunku, o których mowa w regulaminie;
- 26) reklamacja – każde wystąpienie klienta skierowane do Banku zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z

- dnia 29 sierpnia 1997 r. –Prawo bankowe;
- 27) saldo/saldo rachunku karty – stan środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku karty zgromadzonych na koniec dnia operacyjnego, stanowiący różnicę między sumą uznań a obciążeniami rachunku na koniec dnia operacyjnego;
- 28) SGB lub Spółdzielcza Grupa Bankowa – zrzeczenie, które tworzą SGB-Bank S.A. oraz banki spółdzielcze, które zawarły z nim umowę zrzeczenia;
- 29) skarga – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;
- 30) strona internetowa Banku – www.esbank.pl;
- 31) świadczenie – formę pomocy finansowej wypłacaną osobie upoważnionej przez świadczeniodawcę;
- 32) świadczeniodawca – jednostkę samorządu terytorialnego bądź inny podmiot upoważniony do wypłaty świadczeń pieniężnych;
- 33) tabela – obowiązująca w Banku tabelę kursów walut dla dewiz publikowaną na stronie internetowej Banku, pod adresem http://sgb.pl/kursy_valut;
- 34) taryfa – obowiązująca w Banku taryfę prowizji i opłat bankowych,
- 35) transakcja płatnicza (transakcja/operacja) – zainicjowany przez posiadacza karty lub użytkownika karty transfer lub wypłatę środków pieniężnych albo wpłatę środków na rachunek karty;
- 36) transakcja bezgotówkowa – dokonanie przy użyciu karty płatności bezgotówkowej za towary i usługi;
- 37) transakcja wypłaty gotówki – dokonanie wypłaty gotówki przy użyciu karty;
- 38) terminal POS – elektroniczne urządzenie służące do przeprowadzania transakcji gotówkowych i bezgotówkowych; wymagających potwierdzenia przez posiadacza karty/użytkownika karty za pomocą numeru PIN lub poprzez złożenie podpisu na wydruku z terminala;
- 39) umowa/umowa o kartę – umowę o kartę przedpłaconą, o której mowa w regulaminie, zawartą pomiędzy Bankiem a posiadaczem karty/posiadaczem rachunku;
- 40) unikatowy identyfikator – kombinację cyfr określoną przez Bank dla posiadacza karty/użytkownika karty, podawaną w transakcji płatniczej w celu identyfikacji rachunku karty; numer rachunku karty, numer karty;
- 41) usługa 3D-Secure/3D-Secure – usługa dodatkowego potwierdzenia transakcji dokonywanych bez fizycznego użycia karty za pośrednictwem sieci internet, w serwisach internetowych oferujących tego typu usługę, poprzez wprowadzenie przez posiadacza karty/użytkownika karty osobistego hasła, które ustanowił dokonując rejestracji w usłudze;
- 42) uwierzytelnienie – sprawdzenie autentyczności karty oraz możliwości dokonania operacji, przy jej użyciu;
- 43) użytkownik karty – osobę fizyczną, upoważnioną przez posiadacza karty/posiadacza rachunku do dokonywania w jego imieniu i na jego rzecz operacji przy użyciu karty;
- 44) wniosek – każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
- 45) wyciąg z rachunku karty – zestawienie drukowane cyklicznie, uwzględniające wszystkie operacje dokonane przy użyciu karty rozliczone w ciągu danego okresu;
- 46) wydawca karty – Bank;
- 47) wydawca licencjonowany – SGB-Bank S.A., na licencji którego wydawana jest karta;
- 48) zastrzeżenie karty – czynność polegająca na nieodwołalnym uniemożliwieniu dokonywania operacji przy użyciu karty;
- 49) zlecenie płatnicze – dyspozycję posiadacza karty/użytkownika karty skierowaną do Banku zawierającą polecenie wykonania transakcji płatniczej.

§ 3

1. Karta przedpłacona jest instrumentem płatniczym, przy użyciu którego posiadacz karty/użytkownik karty może dysponować kwotą dostępną na rachunku karty.
2. Kartą jest:
 - 1) wydawana w ramach międzynarodowej organizacji płatniczej MasterCard,
 - 2) kartą płaską (nieembosowaną) – bezgotówkowe płatności z fizycznym użyciem karty można dokonać wyłącznie w terminalach elektronicznych POS,
 - 3) wydawana do rachunku karty.
3. Rachunek karty jest nieoprocentowany.
4. Standardowe limity dzienne wypłat gotówki i operacji bezgotówkowych podane są w załączniku nr 4 do niniejszego regulaminu.

§ 4

1. Karty przedpłacone MasterCard są międzynarodowymi kartami płatniczymi, za pomocą których posiadacz karty/użytkownik karty może dokonywać w kraju i za granicą transakcji, o których mowa w ust. 2, z zastrzeżeniem że kartą świadczeniową można posługiwać się tylko na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Kartą przedpłaconą MasterCard można dokonywać w miejscach oznaczonych logo tożsamym z logo umieszczonym na awersie i/lub rewersie karty następujących operacji:
 - 1) z fizycznym użyciem karty, wymagających autoryzacji posiadacza karty/użytkownika karty poprzez użycie podpisu lub prawidłowego numeru PIN na potwierdzenie:
 - a) płatności za towary i usługi w formie bezgotówkowej w punktach handlowych i usługowych akceptujących karty, wyposażonych w terminale POS;
 - b) wypłaty gotówki w kasach banków i bankomatów, z zastrzeżeniem że kartą świadczeniową można dokonać transakcji tylko w bankomatów Spółdzielczej Grupy Bankowej;
 - 2) bez fizycznego przedstawienia karty (operacje na odległość), których autoryzacja polega na podaniu, w zależności od wymagań odbiorcy, albo prawidłowego numeru karty i daty ważności oraz trzech cyfr nadrukowanych na pasku do podpisu (tzw. wartość CVC2), a w przypadku serwisów internetowych oferujących usługę 3D-Secure, po podaniu osobistego hasła, nadanego zgodnie z „Zasadami funkcjonowania usługi 3D-Secure”, które stanowią załącznik nr 5 do regulaminu, albo prawidłowego numeru karty i daty ważności – operacje zapłaty kartą za:
 - a) zamówione telefonicznie lub korespondencyjnie towary (operacje typu mail order/telephone order – MOTO),
 - b) zakupiony towar za pośrednictwem internetu,
 - c) przyszłe płatności okresowe (np. płatności abonamentowe/cykliczne);
3. z zastrzeżeniem ust. 3.

Rozdział 2. Wydanie kart i PIN

§ 5

1. Warunkiem wydania karty jest podpisanie z Bankiem umowy o korzystanie z karty przedpłaconej.
2. Karta przedpłacona:
 - 1) wydawana jest na okres wskazany w umowie i jest ważna do ostatniego dnia miesiąca określonego na karcie;
 - 2) nie jest wznawiana na kolejny okres ważności;
 - 3) jest własnością wydawcy licencjonowanego.
3. Kartą może posługiwać się tylko posiadacz karty/użytkownik karty.
4. Szczegółowe zasady dotyczące wydawania kart przedpłaconych określają odpowiednio dla kart:
 - 1) wydanych dla klientów indywidualnych – załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu,
 - 2) wydanych dla klientów instytucjonalnych – załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu,
 - 3) świadczeniowych – załącznik nr 3 do niniejszego regulaminu.

§ 6

1. Po podpisaniu umowy, karta wydawana jest posiadaczowi karty/ posiadaczowi rachunku wraz z kopertą zawierającą PIN.
2. Wydawana karta przedpłacona jest aktywna od następnego dnia roboczego po podpisaniu umowy o kartę i jej wydaniu (tj. po dniu nabycia karty).
3. Posiadacz karty/użytkownik karty, odbierając kartę, jest zobowiązany ją podpisać.

§ 7

1. PIN jest niezbędny przy korzystaniu z bankomatów oraz podczas dokonywania płatności w punktach handlowo-usługowych, w których wymagane jest potwierdzenie operacji przy użyciu PIN.
2. PIN wymaga szczególnej ochrony; nie może być zapisywany na karcie, przechowywany wraz z kartą lub podawany do wiadomości osób trzecich.
3. Bank nie ma możliwości odtworzenia PIN w przypadku jego zagubienia, zapomnienia lub nieotrzymania przez użytkownika karty.
4. W przypadku, o którym mowa w ust.3, posiadacz karty/posiadacz rachunku występuje z wnioskiem o wydanie nowego PIN.
5. Kolejne trzy próby wprowadzania błędnego PIN powodują zatrzymanie karty.
6. W przypadku zatrzymania karty posiadacz karty/posiadacz rachunku występuje do Banku o wydanie nowej karty wraz z nowym PIN dla posiadacza karty/użytkownika karty.
7. Aktywacja nowej karty w przypadkach, o których mowa w ust.6, oraz wydanie PIN odbywają się na zasadach analitycznych, jak w przypadku wydania pierwszej karty.

8. Posiadacz karty/użytkownik karty może dokonać zmiany PIN w bankomatach umożliwiających dokonanie takiej operacji, z zastrzeżeniem ust.9.
9. Do karty świadczeniowej nie można dokonać zmiany PIN.

Rozdział 3. Posługiwanie się kartą

§ 8

Posiadacz karty/użytkownik karty jest zobowiązany do:

- 1) przechowywania i ochrony karty, hasła używanego w usłudze 3D-Secure oraz PIN, z zachowaniem należytej staranności;
- 2) ochrony karty i PIN przed kradzieżą, zgubieniem, zniszczeniem lub uszkodzeniem;
- 3) nieprzechowywania karty razem z PIN oraz karty i hasła używanego w usłudze 3D-Secure;
- 4) nieudostępniania karty, PIN oraz hasła używanego w usłudze 3D-Secure osobom nieuprawnionym;
- 5) niezwłocznego zgłoszenia zniszczenia karty;
- 6) niezwłocznego zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty, zgodnie z zasadami określonymi w § 23.
- 7) korzystania z karty płatniczej zgodnie z regulaminem i umową;
- 8) bieżącego monitorowania obciążeń rachunku w zakresie transakcji dokonanych przy użyciu karty i zgłaszania w Banku wszelkich stwierdzonych niezgodności lub nieprawidłowości.

§ 9

1. Operacje dokonywane przy użyciu karty mogą być dokonywane wyłącznie:
 - 1) przez posiadacza karty/użytkownika karty;
 - 2) do wysokości dostępnych środków, z zastrzeżeniem limitów dziennych;
- 3) w okresie ważności karty.
2. Wykorzystanie środków dostępnych na rachunku karty jest możliwe poprzez dokonywanie transakcji gotówkowych i bezgotówkowych przy użyciu karty.
3. W okresie ważności karty można dokonywać zasilenia rachunku karty poprzez wpłaty gotówkowe lub bezgotówkowe, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Na rachunek karty świadczeniowej posiadacz karty nie może dokonywać wpłat i zasileń w postaci przelewu, jak również nie może składać przelewów i zleceń stałych z rachunku karty.
5. Poniżej kwoty najniższego nominału dostępnego w bankomacie, posiadacza karty/użytkownika karty może wypłacić środki z rachunku karty przedpłaconej tylko w kasie Banku, po okazaniu dokumentu stwierdzającego tożsamość i po ustaleniu kwoty dostępnej przez pracownika placówki Banku.
6. Szczegółowe zasady dotyczące korzystania z kart przedpłaconych określają odpowiednio dla kart:
 - 1) wydanych dla klientów indywidualnych – załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu,
 - 2) wydanych dla klientów instytucjonalnych – załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu,
 - 3) świadczeniowych – załącznik nr 3 do niniejszego regulaminu.

§ 10

1. W danym dniu posiadacz karty/użytkownik karty może dokonać kartą operacje do wysokości kwoty dostępnej, pomniejszonej o nierozliczone operacje dokonane kartą, z uwzględnieniem limitów dziennych wypłat gotówki i transakcji bezgotówkowych.
2. Każdorazowe udzielenie autoryzacji w celu przeprowadzenia transakcji płatniczej powoduje blokadę dostępnych środków w wysokości autoryzowanej kwoty na okres do 7 dni, bez względu na to, czy transakcja doszła do skutku, przy czym blokada

dostępnych środków nie jest warunkiem koniecznym do zrealizowania przez Bank zleconej transakcji płatniczej.

3. Bank obciąża rachunek karty kwotą dokonanej transakcji w dniu otrzymania transakcji płatniczej od agenta rozliczeniowego Banku (w dniu wpływu transakcji do Banku) oraz należnymi opłatami i prowizjami.
4. Jeżeli w ciągu 7 dni od daty dokonania transakcji przez posiadacza karty/użytkownika karty Bank nie otrzyma od agenta rozliczeniowego Banku transakcji płatniczej, blokada zostaje zniesiona; w takim przypadku, obciążenie rachunku karty kwotą transakcji oraz odpowiednimi prowizjami nastąpi po upływie 7-dniowego terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, w dniu faktycznego otrzymania przez Bank transakcji płatniczej od agenta rozliczeniowego Banku; każda transakcja dokonana kartą oraz prowizje naliczone przez Bank powodują zmniejszenie dostępnych środków.
5. W przypadku braku dostępnych środków na rachunku karty w wysokości złożonego zlecenia płatniczego, zlecenie płatnicze nie zostanie wykonane.

§ 11

Podczas dokonywania płatności kartą, akceptant może żądać od posiadacza karty/użytkownika karty płatniczej okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość, a posiadacz karty/użytkownik karty jest zobowiązany taki dokument okazać.

§ 12

W przypadku dokonywania transakcji bezgotówkowych lub gotówkowych przy użyciu kart wydawanych w systemie MasterCard, akceptant może pobrać dodatkową prowizję (tzw. surcharge); warunkiem pobrania prowizji jest umieszczenie przez akceptanta w widocznym miejscu informacji o wysokości pobieranej prowizji; pobieranie ww. prowizji oraz jej wysokość są niezależne od Banku.

§ 13

1. Bank nie może odmówić wykonania autoryzowanego zlecenia płatniczego.
2. Posiadacz karty/użytkownik karty jest niezwłocznie informowany o odmowie wykonania transakcji poprzez wysłanie komunikatu przez urządzenie (bankomat, terminal POS), oraz jeżeli to możliwe, o przyczynach odmowy oraz, jeżeli to możliwe, o procedurze sprostowania błędów, które spowodowały odmowę, chyba że powiadomienie takie jest niedopuszczalne z mocy odrębnych przepisów.
3. Zlecenie płatnicze, którego wykonania odmówiono, uznaje się za nieotrzymane dla celów związanych z ustaleniem terminu wykonania zlecenia płatniczego.
4. Po dokonaniu autoryzacji posiadacz karty/użytkownik karty nie może odwołać zlecenia płatniczego, z zastrzeżeniem ust. 6.
5. Posiadacz karty/użytkownik karty nie może wycofać autoryzacji.
6. Po dokonaniu autoryzacji odwołanie zlecenia płatniczego jest możliwe wyłącznie za zgodą Banku i odbiorcy.

Rozdział 4. Rozliczanie operacji

§ 14

1. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego złożonego przy użyciu karty przez Bank jest moment otrzymania informacji o transakcji płatniczej od agenta rozliczeniowego Banku.
2. Walutą rachunku karty jest złoty.
3. Operacje dokonywane w złotych rozliczane są w złotych.

1. Obciążenie rachunku karty z tytułu rozliczania operacji dokonanych w kraju i za granicą, opłat i prowizji związanych z używaniem karty, dokonywane jest w złotych.
2. W dniu rozliczenia transakcji (obciążenia rachunku karty kwotami zrealizowanych transakcji) posiadacz karty/posiadacz rachunku zobowiązany jest posiadać na rachunku karty kwotę dostępną w wysokości zapewniającej pokrycie zrealizowanych transakcji dokonanych przy użyciu karty, a także pokrycie wszelkich opłat i prowizji należnych Bankowi z tytułu użytkowania karty.
3. Przy dokonywaniu wpłaty rachunek karty jest uznawany w momencie wpływu środków do Banku na rachunek karty; wpłata w złotych dokonana w Banku na rachunek karty zostanie udostępniona na rachunku karty w tym samym dniu roboczym.
4. W przypadku przelewu krajowego lub wpłaty, o której mowa w ust. 3, wymagane i wystarczające jest podanie numeru rachunku karty; numer ten podany jest na wyciągu z rachunku karty; w przypadku przelewu międzynarodowego wymagane jest także podanie międzynarodowego literowego kodu Banku.
5. Podstawą identyfikacji rachunku karty jest wyłącznie jego numer lub numer rachunku i literowy kod Banku.

§ 16

1. Posiadacz karty/użytkownik karty może złożyć wniosek o dokonanie przez Bank zwrotu kwoty wykonanej, autoryzowanej transakcji płatniczej zainicjowanej przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, jeżeli:
 - 1) w momencie autoryzacji nie została określona dokładna kwota transakcji płatniczej oraz
 - 2) kwota transakcji jest wyższa niż kwota, jakiej posiadacz karty mógł się spodziewać, uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych transakcji posiadacza karty/użytkownika karty, postanowienia umowy i istotne dla sprawy okoliczności.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, posiadacz karty/użytkownik karty zobowiązany jest uzasadnić podając okoliczności faktyczne, wskazujące na spełnienie warunków, o których mowa w ust. 1, przy czym podstawą zwrotu nie może być wymiana waluty, jeżeli kurs walutowy został ustalony na zasadach określonych w regulaminie lub umowie.
3. Zwrot, o którym mowa w ust. 1 obejmuje pełną kwotę wykonanej transakcji płatniczej; nie obejmuje odsutek za okres od daty waluty obciążenia do daty waluty uznania kwotą zwrotu oraz opłat i prowizji związanych z wykonaną transakcją płatniczą.
4. Posiadacz karty/użytkownik karty/posiadacz rachunku nie ma prawa do zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji zainicjowanej przez odbiorcę, gdy:
 - 1) posiadacz karty/użytkownik karty udzielił zgody na wykonanie transakcji płatniczej bezpośrednio Bankowi lub
 - 2) informacja o przyszłej transakcji płatniczej została dostarczona posiadaczowi karty/użytkownikowi karty przez Bank lub odbiorcę, w uzgodniony sposób, na co najmniej 4 tygodnie przed terminem wykonania zlecenia lub była udostępniana posiadaczowi karty/użytkownikowi karty przez Bank lub odbiorcę, w uzgodniony sposób, przez okres co najmniej 4 tygodni przed terminem wykonania zlecenia.
5. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, posiadacz karty/użytkownik karty może złożyć w terminie 8 tygodni od dnia obciążenia rachunku karty kwotą wykonanej transakcji w formie jak dla składania reklamacji, o której mowa w § 20 ust. 4-5.

6. Bank w terminie do 10 dni od dnia otrzymania wniosku:
 - 1) zwraca kwotę transakcji płatniczej uznając rachunek karty pełną kwotą transakcji albo
 - 2) odmawia i podaje uzasadnienie odmowy zwrotu.
7. Informację o uzasadnieniu odmowy zwrotu Bank przekazuje na zasadach określonych w umowie wraz z pouczeniem o zasadach wniesienia reklamacji zgodnie z zapisami § 20 niniejszego regulaminu.
8. Zapisy ust. 1-7 nie dotyczą przedpłaconej karty świadczeniowej.

§ 17

1. Rozliczanie operacji dokonanych za granicą odbywa się po ich przeliczeniu na złote według następujących zasad – operacje:
 - 1) w euro przeliczane są na złote w dniu przetworzenia przez agenta rozliczeniowego Banku operacji otrzymanej od innego agenta rozliczeniowego, według obowiązującego w Banku w poprzednim dniu roboczym kursu sprzedaży dewiz dla euro;
 - 2) w walucie innej niż euro, przeliczane są na euro przez i według kursów organizacji płatniczej, następnie z euro na złote w dniu przetworzenia przez agenta rozliczeniowego Banku operacji otrzymanej od innego agenta rozliczeniowego, według obowiązującego w Banku w poprzednim dniu roboczym kursu sprzedaży dewiz dla euro, wg tabeli kursowej aktualnej tego dnia na godzinę 15.00.
2. W przypadku akceptanta, u którego możliwe jest dokonanie wyboru waluty transakcji, posiadacz karty/użytkownik karty zostanie poproszony przez akceptanta o wybór waluty transakcji z dostępnej listy walut.
3. W przypadku skorzystania przez posiadacza karty/użytkownika karty z wyboru waluty, o której mowa w ust. 2, transakcja dokonana w walucie innej niż złoty zostanie przeliczona po kursie stosowanym przez sieć akceptanta obsługującego punkt handlowo-usługowy lub bankomat, a następnie na złote według zasady zgodnej z ust. 1.
4. Przed autoryzacją transakcji, o której mowa w ust. 2, akceptant zaprezentuje posiadaczowi karty/użytkownikowi karty kwotę transakcji w walucie przez niego wybranej, a także zastosowany kurs oraz prowizję związane ze skorzystaniem z wyboru waluty transakcji.
5. W przypadku, gdy posiadacz karty/użytkownik karty skorzysta z wyboru waluty transakcji, to jednocześnie wyraża zgodę na zastosowanie prezentowanego kursu walutowego i prowizji, o których mowa w ust. 4; Bank nie dysponuje informacją o prowizjach i kursie walutowym, zastosowanych przez akceptanta.

§ 18

1. Placówka Banku udostępni odpowiednio posiadaczowi karty/użytkownikowi karty/posiadaczowi rachunku wyciąg z rachunku karty po zakończeniu miesiąca kalendarzowego w sposób uzgodniony w umowie.
 2. Wyciąg z rachunku karty zawiera m.in.:
 - 1) informacje umożliwiające posiadaczowi karty/użytkownikowi karty identyfikację transakcji płatniczych rozliczonych w danym miesiącu, w tym informacje o miejscu dokonania transakcji płatniczej, numerze karty, którą dokonano transakcję płatniczą,
 - 2) kwotę transakcji płatniczej w walucie, której obciążono/uznano rachunek karty,
 - 3) kwotę opłat i prowizji,
 - 4) kurs walutowy zastosowany w danej transakcji przez Bank oraz kwotę transakcji przed/po przeliczeniu walut jeśli transakcja

- więzała się z przeliczeniem waluty - dla międzynarodowych kart przedpłaconych, datę transakcji oraz datę waluty.
3. Forma i sposób udostępnienia wyciągu jest określana w umowie.
4. W przypadku, gdy posiadacz karty/posiadacz rachunku zobowiązał się do odbierania wyciągów w placówce Banku, placówka przechowuje nieodebrane wyciągi przez okres 3 miesięcy od daty sporządzenia; po upływie tego okresu nieodebrane wyciągi bankowe są niszczone.
5. Posiadacz karty/użytkownik karty jest obowiązany niezwłocznie zgłosić nieotrzymanie lub nieudostępnienie wyciągu z rachunku karty.
6. Posiadacz karty/użytkownik karty jest zobowiązany sprawdzać przeprowadzone transakcje z wykazanymi w wyciągu i zgłosić Bankowi niezgodności w wyciągu z rachunku karty.
7. W przypadku stwierdzenia nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych posiadacz karty/posiadacz rachunku/użytkownik karty uprawniony jest do złożenia reklamacji w trybie i na zasadach określonych w § 20.

Rozdział 5. Reklamacje, skargi i wnioski

§ 19

1. Posiadacz karty/posiadacz rachunku/użytkownik karty zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość wykonania przez Bank zleconych transakcji płatniczych złożonych w placówce Banku oraz przy użyciu karty.
2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości związanych z realizacją przez Bank zleconych dyspozycji, niewykonania lub nienależyciego wykonania zleceń, o których mowa w ust. 1, w tym stwierdzenia nieautoryzowanych transakcji lub posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub jego działalność, posiadacz karty/posiadacz rachunku/użytkownik karty może złożyć reklamację.
3. Reklamacja winna być złożona bezpośrednio po stwierdzeniu niezgodności w obciążeniu lub uznaniu rachunku karty lub powzięcia wiadomości o innym zdarzeniu dającym powód do złożenia reklamacji.
4. Jeżeli reklamacja nie zostanie złożona w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku karty albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała zostać wykonana, roszczenia posiadacza karty/posiadacza rachunku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.

§ 20

1. Reklamacja klienta indywidualnego lub klienta instytucjonalnego będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą (w tym wspólnikiem spółki cywilnej lub rolnikiem) może być złożona:
 - 1) osobiście w dowolnej placówce Banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu reklamacyjnego,
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres dowolnej placówki Banku lub siedziby Banku, której adres znajduje się na stronie internetowej Banku www.esbank.pl/placówki_i_bankomaty/,
 - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail j na adres podany na stronie internetowej Banku tj. info@esbank.pl,
 - 4) faksem w formie pisemnej na numer wskazany na stronie internetowej Banku: 44/744 10 01.
2. Reklamacje klientów instytucjonalnych nie będących osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą

(w tym wspólnikiem spółki cywilnej lub rolnikiem) – o ile nie dotyczą transakcji dokonanych kartami – mogą być składane w formie określonej w ust. 1; jeśli reklamacje tych klientów dotyczą transakcji dokonanych kartami, wówczas mogą być złożone:

- 1) osobiście w dowolnej placówce Banku w formie pisemnej,
- 2) listownie w formie pisemnej na adres dowolnej placówki Banku lub siedziby Banku, której adres znajduje się na stronie internetowej Banku,
- 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku,
- 4) faksem w formie pisemnej na numer wskazany na stronie internetowej Banku.
3. Adresy siedziby Banku i placówek Banku oraz formularzy reklamacji zamieszczone są na stronie internetowej Banku.
4. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę składającego reklamację;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis składającego reklamację zgodny z zasadami reprezentacji klienta.
5. Reklamacja dotycząca transakcji dokonanej kartą, oprócz informacji wskazanych w ust. 4 powinna dodatkowo zawierać:
 - 1) imię i nazwisko posiadacza karty/użytkownika karty,
 - 2) numer karty,
 - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę,
 - 4) datę reklamowanej transakcji,
 - 5) kwotę reklamowanej transakcji,
 - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwę placówki, miasto, państwo).
6. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami winny być składane na obowiązującym w Banku formularzu, przy czym reklamację dotyczącą każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym formularzu; do reklamacji – o ile to możliwe – należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
7. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie, w jakiej klient złożył reklamację.
8. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, Bank informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe ze względu na niekompletność oświadczenia klienta; niezależnie od powyższego, Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie wskazanym w ust. 10, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w ust. 11.
9. Bank przyjmując reklamację na żądanie Klienta potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem fakt złożenia przez niego reklamacji.
10. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do Banku.
11. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 10, może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych, a jeśli reklamację złożył klient nie będący osobą fizyczną lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą (w tym wspólnikiem spółki cywilnej lub rolnikiem) – do 90 dni

- kalendaryzowanych; za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartą poza granicami kraju lub wymagające uzyskania informacji od organizacji zajmujących się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych lub od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem.
12. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 10, Bank w formie pisemnej przed upływem tego terminu:
- 1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na reklamację, który:
 - a) w stosunku do klientów będących osobami fizycznymi lub osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą (tym wspólnikiem spółki cywilnej lub rolnikiem) nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji,
 - b) w stosunku do pozostałych klientów poza wymienionymi w lit. a – nie może być dłuższy niż 90 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji.
13. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 10 i 11 wystarczy wysłanie odpowiedzi do klienta przed jego upływem.
14. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację określonego w ust. 10, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach terminu określonego w ust. 11, chyba że informacje ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
15. W przypadku, gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.
16. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 10, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach terminu określonego w ust. 11, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
17. Zapisu z ust. 16 niniejszego paragrafu nie stosuje się wobec klientów instytucjonalnych nie będących osobami fizycznymi.
18. Wszelkie informacje na temat prowadzonego procesu reklamacyjnego dotyczącego transakcji dokonanej kartą klient uzyskuje w placówce Banku, do której wpłynęła reklamacja.
19. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysyłana:
- 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta, z zastrzeżeniem pkt 2;
 - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.

§ 21

1. Posiadacz rachunku/posiadacz karty może - w drodze odrębnej umowy - upoważnić Bank do wykonywania jego praw jako pokrzywdzonego w postępowaniu karnym.
2. Klient może składać do Banku skargi – oświadczenia nie będące reklamacjami w zakresie dotyczącym usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności.
3. Klient może składać do Banku wnioski w zakresie dotyczącym poprawy funkcjonowania Banku, lepszego

zaspokojenia potrzeb klientów Banku, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.

4. Do skarg i wniosków stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego rozdziału za wyjątkiem § 20 ust. 16 oraz § 22 ust. 2 pkt 5).

§ 22

1. Bank jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:
 - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym do Rady Nadzorczej Banku,
 - 2) złożyć zapis na sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich,
 - 4) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego;
 - 5) w przypadku klientów będących osobami fizycznymi złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu.
3. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich są:
 - 1) Rzecznik Finansowy, adres strony internetowej: www.rf.gov.pl,
 - 2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/index.jsp,
 - 3) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/dzialalnosc

Rozdział 6. Zastrzeżenie kart

§ 23

1. Karta może zostać zastrzeżona przez:
 - 1) Bank, w przypadkach określonych w regulaminie lub w umowie,
 - 2) posiadacza karty/użytkownika karty.
2. Na wniosek posiadacza rachunku/posiadacza karty Bank może zastrzec kilka bądź wszystkie karty wydane dla użytkowników.

§ 24

1. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty, posiadacz karty/użytkownik karty powinien niezwłocznie telefonicznie zastrzec kartę, podając swoje dane personalne.
2. Zastrzeżenia można dokonywać u agenta rozliczeniowego Banku przez całą dobę, przez siedem dni w tygodniu, pod numerami telefonów:
 - 1) z kraju – tel. 22 515-31-50;
 - 2) z zagranicy – tel. +48 22 515-31-50;
 wszystkie rozmowy są nagrywane.
3. Numery telefonów, o których mowa w ust. 2, dostępne są także w komunikacie zamieszczonym w placówkach Banku, materiałach informacyjnych Banku lub na stronie internetowej Banku.
4. Zastrzeżenie, o którym mowa w ust. 1, dokonane jest do końca terminu ważności karty, powodując niemożliwość dalszego posługiwania się kartą.
5. Zastrzeżenie karty nie może być odwołane.
6. Bank zastrzega sobie prawo zmiany agenta rozliczeniowego Banku lub zmiany numerów, pod którymi dokonywane są zastrzeżenia kart; w razie skorzystania z tego uprawnienia, Bank powiadomi posiadacza karty/posiadacza rachunku o dokonanej zmianie w sposób określony w § 44 ust. 3.
7. W przypadku utraty karty oraz jej zastrzeżenia, posiadacz rachunku/posiadacz karty może wystąpić o wydanie nowej karty.
8. Po dokonaniu zastrzeżenia karty Bank wydaje, na wniosek posiadacza rachunku/posiadacza rachunku nową kartę

w miejsce utraconej; karta zostanie wydana wraz z nowym PIN-em.

§ 25

- Posiadacz karty/użytkownik karty:
- 1) zobowiązany jest do zniszczenia odzyskanej karty, która uprzednio została zastrzeżona,
 - 2) nie może posługiwać się odzyskaną kartą, która uprzednio została zastrzeżona.

§ 26

1. Bank uprawniony jest do zastrzeżenia karty w przypadku:
 - 1) wygaśnięcia lub po upływie okresu wypowiedzenia umowy o kartę;
 - 2) uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem karty tzn. podejrzenia, że informacje zawarte na karcie zostały lub mogły zostać pozyskane przez osoby nieuprawnione;
 - 3) podejrzenia nieuprawnionego użycia karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
2. Bank informuje posiadacza karty/posiadacza rachunku o zamiarze zastrzeżenia karty, przed jej zastrzeżeniem, a jeżeli nie jest to możliwe – niezwłocznie po jej zastrzeżeniu, telefonicznie lub pisemnie.
3. Bank nie przekazuje informacji o zastrzeżeniu, jeżeli przekazanie tej informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.
4. W sytuacji, o której mowa w ust. 1 pkt 2 i 3, na wniosek posiadacza rachunku/posiadacza karty Bank wydaje nową kartę.

Rozdział 7. Zasady odpowiedzialności Banku wobec posiadacza karty.

§ 27

Bank odpowiada, z zastrzeżeniem § 30, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej przez posiadacza karty/użytkownika karty transakcji płatniczej i zobowiązany jest przywrócić obciążony rachunek karty do stanu, jaki istniałby, gdyby nieautoryzowana transakcja płatnicza nie miała miejsca.

§ 28

1. Bank ponosi wobec posiadacza karty odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej, zainicjowanej przez posiadacza karty/użytkownika karty, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Bank może zwolnić się z odpowiedzialności:
 - 1) jeżeli wykaże brak powiadomienia w terminie, o którym mowa w § 19 ust. 4;
 - 2) jeżeli wykaże nieprawidłowe podanie w zleceniu unikatowego identyfikatora - numeru rachunku bankowego;
 - 3) w przypadku zaistnienia siły wyższej tj. zjawiska zewnętrznego o charakterze nadzwyczajnym, którego nie można przewidzieć i któremu w żaden sposób nie można zapobiec lub postępowania zgodnie z odrębnymi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa w tym z ustawy o przeciwdziałaniu prania pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
 - 4) jeżeli udowodni, iż rachunek banku odbiorcy został uznany w pełnej wysokości oraz w terminie.
3. Jeżeli Bank ponosi odpowiedzialność, zgodnie z ust. 1, to niezwłocznie zwraca posiadaczowi karty kwotę niewykonanej lub nienależyte wykonanej transakcji płatniczej poprzez przywrócenie obciążonego rachunku karty do stanu jaki istniałby gdyby nie miało miejsce niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej, z uwzględnieniem opłat i odsetek.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 4, bank odbiorcy ponosi wobec odbiorcy

odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej.

§ 29

1. Jeżeli zlecenie płatnicze zostało zainicjowane przez odbiorcę lub złożone za jego pośrednictwem, bank odbiorcy ponosi odpowiedzialność wobec odbiorcy za prawidłowe przekazanie zlecenia płatniczego do Banku, zgodnie z ustawą o usługach płatniczych.
2. Bank ponosi wobec posiadacza karty odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej w przypadku, gdy wpłata w złotych dokonana w Banku na rachunek karty nie zostanie udostępniona na rachunku karty w tym samym dniu roboczym.
3. Bank ponosi odpowiedzialność wobec posiadacza karty w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji płatniczej, za którą bank odbiorcy nie ponosi odpowiedzialności, zgodnie z ust. 1; w takim przypadku, Bank niezwłocznie zwraca posiadaczowi karty kwotę niewykonanej lub nienależyte wykonanej transakcji płatniczej poprzez przywrócenie obciążonego rachunku karty do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej, z uwzględnieniem opłat i odsetek.

§ 30

W przypadku niewykonanej lub nienależyte wykonanej transakcji płatniczej zainicjowanej przez:

- 1) posiadacza karty - Bank, bez względu na odpowiedzialność na wniosek posiadacza karty podejmuje niezwłocznie działania w celu przesłania transakcji płatniczej i powiadamia posiadacza karty o ich wyniku;
- 2) odbiorcę lub za jego pośrednictwem – dostawcę odbiorcy, bez względu na odpowiedzialność, podejmuje na wniosek odbiorcy niezwłoczne starania w celu przesłania transakcji płatniczej i powiadamia odbiorcę o ich wyniku.

§ 31

1. Posiadacza karty obciążają operacje dokonane przez użytkowników kart oraz osoby, którym posiadacz karty/użytkownik karty udostępnił kartę lub ujawnił PIN lub hasło używane w usłudze 3D-Secure.
2. Posiadacz karty odpowiada za skutki wynikłe z podania błędnego unikatowego identyfikatora – numeru rachunku bankowego, który zgodnie ze zleceniem płatniczym ma być uznany lub obciążony, bez względu na dostarczone inne informacje dodatkowe.
3. Posiadacz karty ponosi odpowiedzialność za autoryzowane transakcje płatnicze oraz inne autoryzowane operacje określone w umowie lub regulaminie, dokonane przy użyciu karty.
4. Posiadacza karty obciążają nieautoryzowane transakcje płatnicze do kwoty stanowiącej równowartość 150 euro, obliczonej wg średniego kursu ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania transakcji płatniczej, jeśli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
 - 1) posłużenia się utraconą lub skradzioną kartą lub
 - 2) przywłaszczenia karty lub jej nieuprawnionego użycia będącego wynikiem niedochowania obowiązków określonych w § 24 ust. 1.
5. Posiadacz karty odpowiada za nieautoryzowane transakcje w pełnej wysokości, jeżeli posiadacz karty/użytkownik karty doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia przez posiadacza karty lub użytkownika karty, co najmniej jednego z

obowiązków określonych w § 8 pkt 1–3, 4 i pkt 6.

6. Posiadacza karty obciążają nieautoryzowane transakcje płatnicze dokonane po zastrzeżeniu karty, jeśli doszło do nich z winy umyślnej odpowiedzialno posiadacza karty/użytkownika karty.
7. Posiadacz karty nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, jeżeli Bank nie umożliwił dokonania zgłoszenia zastrzeżenia, o którym mowa w § 24 ust. 1, w każdym czasie, posiadacz karty nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że doszło do nich z winy umyślnej odpowiedzialno posiadacza karty/użytkownika karty.

Rozdział 8. Zasady odpowiedzialności Banku wobec posiadacza rachunku

§ 32

Bank odpowiada, z zastrzeżeniem § 37 i § 38, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej przez użytkownika karty transakcji płatniczej i zobowiązany jest przywrócić obciążony rachunek karty do stanu, jaki istniałby, gdyby nieautoryzowana transakcja płatnicza nie miała miejsca.

§ 33

Bank nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikające z niewykonania lub nienależytego wykonania przez posiadacza rachunku/użytkownika karty, obowiązków określonych w umowie o kartę lub regulaminie.

§ 34

W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy posiadacz rachunku odpowiada, na zasadach określonych w umowie i regulaminie, za transakcje dokonane w czasie obowiązywania umowy, a nierozliczone przed datą jej rozwiązania lub wygaśnięcia.

§ 35

1. Posiadacza rachunku obciążają operacje dokonane przez użytkowników kart oraz osoby, którym posiadacz rachunku/użytkownik karty udostępnił kartę lub ujawnił PIN lub hasło używane w usłudze 3D-Secure.
2. Posiadacz rachunku ponosi odpowiedzialność za autoryzowane transakcje płatnicze oraz inne autoryzowane operacje określone w umowie lub regulaminie, dokonane przy użyciu karty.
3. Posiadacza rachunku obciążają nieautoryzowane transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeśli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
 - 1) posłużenia się utraconą lub skradzioną kartą lub
 - 2) przywłaszczenia karty lub jej nieuprawnionego użycia będącego wynikiem niedochowania obowiązków określonych w § 24 ust. 1.
4. Posiadacz rachunku odpowiada za nieautoryzowane transakcje w pełnej wysokości, jeżeli posiadacz rachunku/użytkownik karty doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia przez posiadacza karty lub użytkownika karty co najmniej jednego z obowiązków określonych w § 8.
5. Posiadacza rachunku obciążają operacje dokonane po dokonaniu zgłoszenia zgodnie z § 24 ust. 1, jeśli doszło do nich z winy umyślnej odpowiedzialno posiadacza rachunku/użytkownika karty.
6. Po dokonaniu zastrzeżenia posiadacz rachunku nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że posiadacz rachunku lub użytkownik karty doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej transakcji.

§ 36

Posiadacz rachunku ponosi odpowiedzialność za potwierdzone odpowiednio prawidłowym podpisem lub PIN:

- 1) operacje gotówkowe;
- 2) operacje bezgotówkowe;
- 3) inne czynności określone w umowie o kartę lub regulaminie, dokonane przy użyciu karty, w szczególności operacje dokonane bez fizycznego przedstawienia karty, które nie zostały potwierdzone podpisem ani PIN, a użytkownik karty podał numer karty, datę ważności oraz/lub ostatnie trzy cyfry znajdujące się na pasku do podpisu oraz/lub osobiste hasło używane w usłudze 3D-Secure.

§ 37

Bank nie ponosi odpowiedzialności wobec posiadacza rachunku za skutki wynikające z:

- 1) odmowy akceptacji karty przez akceptanta lub odmowę wypłaty gotówki z przyczyn niezależnych od Banku;
- 2) wadliwego funkcjonowania bankomatu lub terminala POS nie należących do Banku;
- 3) niewłaściwej obsługi bankomatu przez użytkownika karty lub posługiwanie się kartą przeterminowaną lub uszkodzoną;
- 4) niepodpisania karty przez jej użytkownika lub podpisanie karty niezgodnie z wzorem złożonym w umowie i/lub na wniosku;
- 5) udostępnienia karty, PIN lub hasła używanego w usłudze 3D-Secure osobom trzecim lub umożliwienia im wejścia w posiadanie karty, PIN lub hasła używanego w usłudze 3D-Secure lub dokonania przez te osoby operacji;
- 6) operacji dokonanych przy użyciu prawidłowego PIN po fakcie zgłoszenia utraty karty, jeśli doszło do nich z winy umyślnej użytkownika karty;
- 7) zastrzeżenia karty przez posiadacza rachunku/użytkownika karty;
- 8) operacji dokonanych po zgłoszeniu zastrzeżenia, jeśli doszło do nich z winy umyślnej posiadacza rachunku/użytkownika karty;
- 9) uszkodzenia lub całkowitego zniszczenia karty;
- 10) nieodebrania gotówki lub karty z bankomatu;
- 11) niezgłoszenia zmiany danych osobowych zawartych w umowie, w szczególności adresu do korespondencji;
- 12) zmiany przez użytkownika karty PIN na dowolnie wybrany numer;
- 13) nieprawidłowego przeprowadzenia operacji przez placówkę handlowo-usługową;
- 14) zaniechania przez użytkownika karty postępowania określonego w § 24;
- 15) posługiwania się kartą niezgodnie z umową o kartę, regulaminem, lub niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.

§ 38

1. Bank nie odpowiada za szkody powstałe z przyczyn niezależnych od Banku spowodowane:
 - 1) działaniem siły wyższej – obejmującej strajki, katastrofy naturalne, rozruchy, działania wojenne,
 - 2) decyzjami organów władzy publicznej lub obowiązkiem zastosowania przepisu prawa powszechnie obowiązującego,
 - 3) opóźnieniami wynikającymi z awarii nie należących do Banku: systemów komputerowych, systemów zasilania, łączy lub sieci telekomunikacyjnych, w tym opóźnienia wynikające z działania podmiotów świadczących usługi telekomunikacyjne lub pocztowe,
 - 4) użytkowaniem przez użytkownika systemu wadliwego sprzętu komputerowego lub

oprogramowania, do używania którego nie posiadał on wymaganych uprawnień (licencji).

2. Bank nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) przerwy w świadczeniu usługi spowodowane wystąpieniem siły wyższej,
- 2) legalność oprogramowania użytkowanego przez użytkownika systemu.

§ 39

Posiadacz rachunku ponosi odpowiedzialność za szkodę, jaką Bank poniesie, jeżeli wskutek postępowania użytkownika karty sprzecznego z umową lub regulaminem:

- 1) Bank zobowiązany będzie do naprawienia szkody poniesionej przez osobę trzecią;
- 2) Bank zobowiązany będzie – na mocy orzeczenia lub decyzji sądu lub innego organu władzy publicznej – do poniesienia kosztów lub wydatków, których nie musiałby ponosić, gdyby odpowiednio posiadacz rachunku/użytkownik karty postępował zgodnie z postanowieniami umowy i regulaminu;
- 3) na Bank nałożony zostanie na mocy orzeczenia lub decyzji sądu lub innego organu władzy publicznej obowiązek określonego działania lub zaniechania, który nie ciążyłby na Banku, gdyby odpowiednio posiadacz rachunku/użytkownik karty postępował zgodnie z postanowieniami umowy i regulaminu.

Rozdział 9. Rozwiązanie i wygaśnięcie umowy o kartę

§ 40

1. Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczą posiadacza karty.
2. Umowa o kartę ulega rozwiązaniu w przypadku wypowiedzenia umowy przez którąkolwiek ze stron, z upływem ostatniego dnia okresu wypowiedzenia.
3. Każda ze stron może rozwiązać umowę o kartę z zachowaniem okresu wypowiedzenia, przy czym Bank może wypowiedzieć umowę jedynie z ważnych powodów wskazanych w regulaminie lub umowie.
4. Termin wypowiedzenia umowy wynosi jeden miesiąc, gdy wypowiedzenie składa posiadacz karty, a dwa miesiące, gdy wypowiedzenie składa Bank.
5. Za ważne powody, o których mowa w ust. 3, uznaje się:
 - 1) wszczęcia postępowania egzekucyjnego wobec posiadacza karty,
 - 2) stwierdzenia przez Bank po otrzymaniu przez posiadacza karty, niezgodności ze stanem faktycznym lub prawnym któregośkolwiek z oświadczeń posiadacza karty złożonego we wniosku o kartę lub innym dokumencie złożonym w Banku w związku z ubieganiem się kartę albo stwierdzenia niezgodności ze stanem faktycznym lub prawnym dokumentów dostarczonych przez posiadacza karty w trakcie trwania umowy,
 - 3) popełnienia przestępstwa przy użyciu karty lub dotyczącego karty,
 - 4) niekorzystania z karty przez okres co najmniej 6 miesięcy,
 - 5) zmiany zasad świadczenia usług przez organizację płatniczą uniemożliwiająca wykonanie umowy przez bank lub korzystanie z wydanej karty,
 - 6) nieuregulowanie w terminie wyznaczonym przez Bank kwoty przekroczenia dostępnych środków na rachunku, o której mowa w umowie, spowodowanego zaksięgowaniem operacji, opłat i prowizji wynikających z użytkowania karty, pomimo otrzymania wezwania banku do uregulowania należności.
6. Umowa wygasa lub ulega rozwiązaniu w następujących przypadkach:
 - 1) wskutek upływu terminu, na jaki została zawarta – z dniem utraty ważności karty,

- 2) w razie śmierci posiadacza karty – z dniem powzięcia przez Bank informacji o jego śmierci,
- 3) w skutek upływu terminu wypowiedzenia – z dniem jej rozwiązania,
- 4) wskutek złożenia sprzeciwu, o którym mowa w § 44 ust. 4 - z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian,
- 5) w skutek złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy przez posiadacza karty – z dniem doręczenia oświadczenia do Banku.
7. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania umowy, Bank zastrzega kartę w następnym dniu po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy.
8. W razie wypowiedzenia umowy, jej wygaśnięcia lub powiadomienia o fakcie zastrzeżenia karty, posiadacz karty zobowiązany jest do uregulowania wszystkich należności z tytułu dokonanych operacji przy użyciu wydanych kart, w tym należnych bankowi opłat lub prowizji.
9. W przypadku nie uregulowania przez posiadacza karty należności, o których mowa w ust. 5 pkt 6, Bank może wszcząć wobec posiadacza karty postępowanie sądowe.
10. W przypadku rozwiązania umowy, z powodu jej nienależytego wykonania przez posiadacza karty, Bank ma prawo przekazać informacje o posiadaczu karty innym wydawcom instrumentów płatniczych; powyższe informacje może udostępniać wydawcom instrumentów płatniczych i gromadzić w tym celu instytucja utworzona na podstawie art. 105 ust. 4 – Prawo bankowe.

§ 41

1. Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczą posiadacza rachunku.
2. Umowa o kartę ulega rozwiązaniu w przypadku wypowiedzenia umowy przez którąkolwiek ze stron, z upływem ostatniego dnia okresu wypowiedzenia.
3. Każda ze stron może rozwiązać umowę o kartę w całości lub w części z zachowaniem okresu wypowiedzenia, przy czym Bank może wypowiedzieć umowę z powodów wskazanych w umowie.
4. Termin wypowiedzenia umowy wynosi jeden miesiąc.
5. Bieg wypowiedzenia umowy rozpoczyna się od dnia następnego po dniu doręczenia drugiej stronie oświadczenia o wypowiedzeniu.
6. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy o kartę Bank przesyła posiadaczowi karty na ostatni podany przez niego adres do korespondencji; korespondencję uważa się za doręczoną po upływie terminu do odebrania przesyłki zgodnie z zasadami świadczenia usług operatora pocztowego, za pośrednictwem którego został nadany list/przesyłka.
7. W przypadku nieuregulowania wymagalnej kwoty przekroczenia dostępnych środków na rachunku, o której mowa w umowie, Bank wszczyna wobec posiadacza rachunku postępowanie sądowe.
8. W przypadku rozwiązania umowy, z powodu jej nienależytego wykonania przez posiadacza rachunku, Bank ma prawo przekazać informacje o posiadaczu rachunku w zakresie określonym w ustawie o usługach płatniczych; wydawcom instrumentów płatniczych; informację o posiadaczu rachunku może udostępniać wydawcom instrumentów płatniczych i gromadzić w tym celu instytucja utworzona przez banki wspólnie z bankowymi izbami gospodarczymi na podstawie ustawy – Prawo bankowe.
9. Umowa o kartę wygasa:
 - 1) wskutek upływu terminu, na jaki została zawarta – z dniem utraty ważności ostatniej karty wydanej w ramach umowy;

- 2) wskutek upływu terminu wypowiedzenia;
- 3) w razie śmierci posiadacza rachunku – osoby fizycznej – z dniem powzięcia przez Bank informacji o jego śmierci;
- 4) wskutek likwidacji posiadacza rachunku – osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną.

Rozdział 10. Taryfa opłat i prowizji

§ 42

1. Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczą posiadacza karty.
2. Za czynności związane z wykonywaniem niniejszej umowy Bank będzie pobierał opłaty i prowizje zgodnie z obowiązującą w Banku taryfą.
3. Bank ma prawo do zmiany wysokości stawek pobieranych prowizji i opłat (taryfy), w trakcie trwania umowy, w terminie do 3 miesięcy od zmiany którejkolwiek z wymienionych przesłanek:
 - 1) podwyższenia w ciągu trzech kolejnych miesięcy o co najmniej 0,1% wskaźnika zmiany cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszanego przez Prezesa GUS;
 - 2) podwyższenia wysokości przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku o co najmniej 1% liczonego rok do roku, publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny;
 - 3) podwyższenia wysokości kosztów operacji i usług ponoszonych przez Bank związanych z obsługą produktu lub usługi, której dotyczy podwyższona opłata lub prowizja, wzrost wysokości tych kosztów może spowodować wzrost wysokości opłat i prowizji proporcjonalnie do wzrostu ww. kosztów.
4. Bank ma możliwość wprowadzenia do taryfy nowych opłat, dotyczących wdrożenia do oferty nowych produktów oraz nowych funkcjonalności czy usług dodatkowych obejmujących już istniejące produkty.
5. Zmiana taryfy może być dokonana nie częściej niż co kwartał kalendarzowy.
6. O wprowadzaniu zmianach, Bank zawiadamia posiadacza karty na zasadach i trybie analogicznym, jak dla zmiany regulaminu określonych w § 44 ust. 3–6.

§ 43

1. Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczą posiadacza rachunku.
2. Za czynności związane z funkcjonowaniem kart Bank będzie pobierał opłaty i prowizje zgodnie z taryfą, z której wyciąg posiadacz rachunku otrzymuje przy zawieraniu umowy.
3. Obowiązująca taryfa jest publicznie udostępniona w placówkach Banku, w formie komunikatu na tablicy ogłoszeń oraz w postaci elektronicznej na stronie internetowej Banku.
4. Bank uprawniony jest do zmiany taryfy, w razie zaistnienia jednej z wymienionych przesłanek:
 - 1) zmiany o co najmniej 0,1% wskaźnika zmiany cen i usług ogłaszanego przez Prezesa GUS;
 - 2) zmiany o co najmniej 0,1 % wysokości opłat pobieranych od Banku przez inne instytucje, z usług których Bank korzysta przy wykonywaniu czynności związanych ze świadczeniem usług objętych umową;
 - 3) zmiany zakresu lub formy realizacji określonych czynności w ramach wykonywania obowiązków określonych w umowie lub regulaminie;
 - 4) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie dotyczącym usług świadczonych na podstawie umowy;
 - 5) kosztów nowych usług rozszerzających zakres korzystania z karty.

5. O wprowadzonych zmianach Bank zawiadamia posiadacza rachunku na zasadach i w trybie analogicznym, jak dla zmiany regulaminu określonych w § 44 ust. 3-6.
6. Posiadacz rachunku może nie wyrazić zgody na zmianę taryfy, składając Bankowi oświadczenie o odmowie przyjęcia zmian w terminie określonym przez Bank.
7. Odmowa przyjęcia wprowadzanych zmian, złożona przez posiadacza rachunku, jest równoznaczna z wypowiedzeniem przez posiadacza rachunku umowy i powoduje jej rozwiązanie z upływem okresu wypowiedzenia; okres wypowiedzenia wynosi miesiąc.
8. Jeżeli, w terminie określonym w § 44 ust. 3 pkt 2), posiadacz rachunku nie odmówi przyjęcia wprowadzonej przez Bank zmiany, uznaje się, że zmiana została przez niego przyjęta i obowiązuje strony od dnia wskazanego w zawiadomieniu o wprowadzonej zmianie.

Rozdział 11. Zmiany regulaminu

§ 44

1. Bank może dokonać zmian w regulaminie z ważnych przyczyn.
2. Za ważne przyczyny uznaje się:
 - 1) wprowadzenie zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa regulujących działalność sektora bankowego lub świadczenie przez banki usług, w tym zmiany obowiązujących bank zasad dokonywania czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową w zakresie dotyczącym kart przedpłaconych,
 - 2) wprowadzenie nowej interpretacji przepisów regulujących działalność sektora bankowego lub świadczenie przez banki usług wynikającej z orzeczeń sądów, w tym sądów Wspólnoty Europejskiej, decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych w tym zakresie organów lub urzędów kontrolnych, w tym organów i urzędów Unii Europejskiej w zakresie dotyczącym kart przedpłaconych,
 - 3) zmiany obowiązujących Bank zasad wydawania kart płatniczych i wykonywania operacji przy ich użyciu wskutek zmian wprowadzonych przez MasterCard,
 - 4) dostosowanie do koniecznych zmian w systemach teleinformatycznych lub telekomunikacyjnych banku lub innych podmiotów, z usług których bank korzysta lub będzie korzystać przy wykonywaniu czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową w zakresie dotyczącym usług i produktów określonych regulaminem,
 - 5) zmiany rozwiązań organizacyjno-technicznych dotyczących wykonywania przez bank czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w zakresie dotyczącym usług i produktów określonych regulaminem,
 - 6) wprowadzenia nowych usług i funkcjonalności dostępnych do realizacji za pomocą kart, o których mowa w niniejszym regulaminie, którymi posiadacz karty/użytkownik karty nie mógł dysponować w dacie otrzymania karty.
3. O zmianie regulaminu oraz w innych przypadkach określonych w regulaminie, Bank zawiadamia:
 - 1) posiadacza karty, na co najmniej 2 miesiące,
 - 2) posiadacza rachunku, na co najmniej miesiąc

przed proponowaną datą ich wejścia w życie, przesyłając pocztą treść wprowadzonych zmian lub tekst jednolity z zaznaczeniem wprowadzonych zmian lub doręczając mu wprowadzone zmiany łącznie z wyciągiem z rachunku karty – w sposób przewidziany dla doręczania wyciągów.

4. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian posiadacz karty/posiadacz rachunku nie dokona wypowiedzenia umowy lub nie zgłosi sprzeciwu, uznaje się, że zmiany zostały przyjęte i obowiązują strony od dnia wskazanego w zawiadomieniu o wprowadzonej zmianie.
5. Bank zawiadamiając o zmianach, o których mowa w ust. 3, powiadamia jednocześnie posiadacza karty/posiadacza rachunku, że:
 - 1) posiadacz karty/posiadacz rachunku ma prawo przed datą wejścia w życie zmian wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia opłat,
 - 2) w przypadku gdy posiadacz karty/posiadacz rachunku złoży sprzeciw, o którym mowa w ust.4 i nie wypowie umowy, umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.
6. Posiadacz karty/posiadacz rachunku może złożyć oświadczenie o odmowie przyjęcia zmian, o których mowa w ust. 3, w postaci elektronicznej przy użyciu elektronicznych kanałów dostępu, pod warunkiem zapewnienia prawidłowej identyfikacji posiadacza, jeżeli składanie takich oświadczeń mieści się w udostępnionym przez Bank zakresie funkcjonalności danego kanału dostępu.

§ 45

1. W okresie obowiązywania umowy posiadacz karty może żądać udostępnienia regulaminu i kopii zawartej umowy, które udostępniane są w sposób ustalony z posiadaczem karty.
2. W okresie obowiązywania umowy, oprócz informacji, o których mowa w § 18, na wniosek posiadacza karty/posiadacza rachunku, w każdym czasie, Bank udostępni, w uzgodniony sposób, dodatkowe informacje dotyczące rachunku karty i wykonanych transakcji, za które może pobrać opłatę zgodną z taryfą.

Rozdział 12. Postanowienia końcowe

§ 46

1. W przypadku śmierci posiadacza karty środki pieniężne zgromadzone na rachunku karty przysługują spadkobiercom, z zastrzeżeniem wyjątków wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów.
2. Bank dokonuje wypłaty środków pieniężnych z rachunku karty po przedłożeniu przez uprawnionego spadkobiercę prawomocnego postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku po posiadaczu karty albo zarejestrowanego aktu poświadczenia dziedziczenia, a jeżeli dokonano działu spadku – prawomocnego postanowienia o dziale spadku lub umowy, w wymaganej prawem formie, określającej zasady działu spadku pomiędzy spadkobiercami.
3. W przypadku, gdy uprawnionym do wypłaty środków pieniężnych z rachunku karty jest co najmniej dwóch spadkobierców, Bank dokonuje wypłaty tych środków każdemu z uprawnionych spadkobierców – w kwocie lub proporcji przypadającej danemu spadkobiercy, określonej w postanowieniu o dziale

spadku albo w umowie określającej zasady działu spadku pomiędzy spadkobiercami.

§ 47

1. W przypadku zastrzeżenia karty wydanej użytkownikowi karty, o fakcie zastrzeżenia Bank powiadamia również posiadacza karty/posiadacza rachunku.
2. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy Bank zastrzega wszystkie wydane na podstawie umowy karty, najpóźniej następnego dnia po otrzymaniu informacji o wystąpieniu zdarzenia powodującego wygaśnięcie umowy.

§ 48

1. Posiadacz karty/użytkownik karty, zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Bank o utracie dokumentu tożsamości, w celu jego zastrzeżenia.
2. Zastrzeżenie oraz odwołanie zastrzeżenia dokumentu tożsamości dokonywane jest: w placówce Banku:
 - a) pisemnie,
 - b) telefonicznie, z tym że zastrzeżenie telefoniczne należy potwierdzić na piśmie w ciągu 7 dni; brak potwierdzenia na piśmie we wskazanym terminie lub brak zgodności treści zgłoszenia pisemnego z telefonicznym skutkuje odwołaniem zastrzeżenia dokumentu tożsamości;
- 2) za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu – w formie i w sposób właściwy dla danego kanału dostępu, jeżeli aktualny zakres funkcjonalności danego kanału umożliwia dokonywanie lub odwoływanie zastrzeżeń.

§ 49

1. Bank jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Umowa zawierana jest w języku polskim, w formie pisemnej; językiem jakim strony porozumiewają się w trakcie obowiązywania umowy jest język polski.
3. Umowa podlega prawu polskiemu.
4. Dokumenty i oświadczenia złożone przez posiadacza powinny być sporządzone w języku polskim lub na żądanie Banku przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego.
5. Do określenia sądów właściwych do rozstrzygania sporów wynikających z umowy o kartę zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 50

1. Bank jest podmiotem objętym obowiązkowym systemem gwarantowania środków pieniężnych zgromadzonych na rachunkach bankowych, zgodnie z Ustawą z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji (Dz. U. z 2016 r., poz. 996).
2. Informacje o uczestnictwie w obowiązkowym systemie gwarantowania depozytów i zasadach jego funkcjonowania, w tym o zakresie podmiotowym i przedmiotowym ochrony przysługującej ze strony tego systemu, w tym kwocie określającej maksymalną wysokość gwarancji oraz rodzaje osób i podmiotów, które mogą być uznane za deponenta określone są w arkuszu informacyjnym – doręczanym klientowi przed zawarciem umowy a następnie co najmniej raz w roku w sposób określony w § 44 ust. 3.

Szczegółowe zasady wydawania i funkcjonowania kart przedpłaconych dla klientów indywidualnych

Dodatkowe wymogi dotyczące wydania karty

§ 1

Warunkiem wydania karty przedpłaconej jest:

- 1) uiszczenie opłaty za kartę w kwocie określonej w taryfie,
- 2) dokonanie wpłaty na rachunek karty kwoty minimalnej określonej w taryfie.

§ 2

1. Posiadaczem karty może być osoba fizyczna, która ukończyła 13 lat.
2. W przypadku osoby, która nie ukończyła 18 roku życia, wszelkie oświadczenia woli związane z zaciąganiem przez nią zobowiązań lub rozporządzaniem jej prawami, składa przedstawiciel ustawowy tej osoby.
3. W przypadku osoby ubezwłasnowolnionej:
 - 1) całkowicie - oświadczenia woli w imieniu ubezwłasnowolnionego całkowicie składa opiekun, chyba że ubezwłasnowolniony pozostaje pod władzą rodzicielską,
 - 2) częściowo - oświadczenia woli w imieniu ubezwłasnowolnionego częściowo składa kurator.
4. Posiadacz karty może nabyć:
 - 1) kartę dla siebie lub w celu przekazania innej osobie, która będzie użytkownikiem karty,
 - 2) maksymalnie 5 kart w Banku, na podstawie odrębnych umów o korzystanie z karty przedpłaconej.
5. Użytkownikiem karty może być osoba fizyczna.
6. Karta nabyta w celu przekazania innej osobie jest kartą na okaziciela; w takim przypadku posiadacz karty zobowiązany jest do przekazania użytkownikowi niepodpisanej karty oraz koperty z PIN-em w stanie nienaruszonym.
7. Użytkownik karty przyjmując kartę:
 - 1) wyraża zgodę na przekazanie Bankowi swoich danych osobowych za pośrednictwem posiadacza karty, w celu wykonania przez Bank czynności niezbędnych do obsługi karty i dokonywania transakcji kartą;
 - 2) zobowiązany jest do zgłoszenia w placówce Banku swoich danych osobowych i adresowych.

Korzystanie z karty

§ 3

1. Po zakończeniu terminu ważności karty posiadacz karty zakupuje w placówce Banku nową kartę z nowym terminem ważności i z nowym PIN-em.
2. W przypadku rezygnacji z korzystania z karty w okresie jej ważności, kartę należy zastrzec lub zwrócić do Banku.
3. W przypadku:
 - 1) rezygnacji z karty w okresie jej ważności lub,
 - 2) gdy karta utraciła ważność,
 - 3) gdy karta została zastrzeżonaposiadacz karty może pozostałe na rachunku karty środki wypłacić w placówce Banku w formie gotówkowej lub w formie przelewu na wskazany przez posiadacza karty rachunek lub na rachunek nowej karty.

Inne postanowienia

§ 4

1. Posiadacz karty/użytkownik karty ma obowiązek informowania Banku o wszelkich zmianach danych personalnych określonych w umowie.
2. Wszelkie zmiany w treści umowy dla swej ważności wymagają zachowania formy pisemnej z wyjątkiem zmian dotyczących posiadacza karty/użytkownika karty:
 - 1) zmiany danych osobowych,
 - 2) zmiany adresu zamieszkania,
 - 3) zmiany adresu do korespondencji,
 - 4) zmiany numeru telefonu,
 - 5) zmiany wysokości dziennego limitu wypłaty gotówki i operacji bezgotówkowych,
 - 6) zmiany sposobu generowania i udostępniania wyciągu bankowego.
3. Zmiany wprowadzone przez posiadacza karty, o których mowa w ust. 2 pkt 1-6, oraz użytkownika karty w ust. 2 pkt 1-4 wymagają złożenia pisemnego oświadczenia posiadacza karty/użytkownika karty, podpisanego zgodnie z wzorem podpisu zawartym w umowie i dostarczenie go do Banku.

§ 5

W sprawach nieregulowanych w niniejszym regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

Szczegółowe zasady wydawania i funkcjonowania kart przedpłaconych dla klientów instytucjonalnych

Dodatkowe wymogi dotyczące wydania karty

§ 1

Karta przedpłacona wydawana dla klientów instytucjonalnych może być wykorzystywana do:

- 1) rozliczania wydatków firmowych,
- 2) wypłaty świadczeń na rzecz pracownika, np.: nagrody, premie, itp.

§ 2

Warunkiem wydania przedpłaconej karty jest:

- 1) posiadanie rachunku rozliczeniowego w Banku;
- 2) uiszczenie opłaty za kartę w kwocie określonej w taryfie;
- 3) dokonanie wpłaty na rachunek karty kwoty minimalnej określonej w taryfie, o ile jest wymagana przez Bank.

§ 3

1. Posiadacz rachunku:
 - 1) nabywa kartę w celu przekazania posiadaczowi karty/użytkownikowi karty,
 - 2) może nabyć na podstawie umowy dowolną liczbę kart przedpłaconych,
 - 3) podaje dane identyfikacyjne posiadacza karty/użytkownika karty, przy czym posiadacz karty/użytkownik karty może dysponować tylko jedną kartą przedpłaconą.
2. Posiadaczem karty/użytkownikiem karty może być osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat.
3. W przypadku, gdy karta przedpłacona jest wykorzystywana do:
 - 1) rozliczania wydatków firmowych – osoba posługująca się kartą jest użytkownikiem karty;
 - 2) wypłaty świadczeń na rzecz pracownika – osoba posługująca się kartą jest posiadaczem karty.
4. Użytkownik karty przyjmując kartę wyraża zgodę na przekazanie Bankowi swoich danych osobowych za pośrednictwem posiadacza rachunku, w celu wykonania przez Bank czynności niezbędnych do obsługi karty i dokonywania transakcji kartą.
5. Posiadacz karty:
 - 1) wyraża zgodę na przekazanie Bankowi swoich danych osobowych za pośrednictwem posiadacza rachunku;
 - 2) zobowiązany jest do podpisania w placówce Banku umowy o wydanie karty przedpłaconej dla klientów indywidualnych; po podpisaniu umowy Bank dokonuje aktywacji karty.

Korzystanie z karty

§ 4

1. Po zakończeniu terminu ważności karty posiadacz rachunku zakupuje w placówce Banku nową kartę z nowym terminem ważności i z nowym PIN-em.
2. W przypadku rezygnacji z korzystania z karty w okresie jej ważności, należy powiadomić Bank, a kartę zastrzec lub zwrócić do Banku.

3. W przypadku, gdy karta utraciła ważność lub została zastrzeżona, środki pozostałe na rachunku karty może wypłacić w placówce Banku w formie gotówkowej lub w formie przelewu dokonanego na wskazany rachunek lub na rachunek nowej karty:
 - 1) posiadacz rachunku – w przypadku kart służących do rozliczania wydatków firmowych,
 - 2) posiadacz karty - w przypadku kart służących do wypłaty świadczeń na rzecz pracownika.
4. Za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku posługiwania się kartą przedpłaconą odpowiada:
 - 1) posiadacz rachunku – w przypadku kart służących do rozliczania wydatków firmowych,
 - 2) posiadacz karty – w przypadku kart służących do wypłaty świadczeń na rzecz pracownika.

Inne postanowienia

§ 5

1. Posiadacz rachunku może dokonać zmiany:
 - 1) danych podanych w umowie, w tym:
 - a) zmiany firmy,
 - b) zmiany imion lub nazwisk,
 - c) zmiany siedziby,
 - d) zmiany adresu zamieszkania lub adresu do korespondencji,
 - e) rodzaju, serii i numeru dokumentu tożsamości,
 - f) zmiany numeru telefonu,
 - g) zmiany adresu e-mail;
 - 2) sposobu i zasad wysyłania przez bank powiadomień;
 - 3) wysokości: limitu dziennych wypłaty gotówki i limitu dziennych operacji bezgotówkowych obowiązujących użytkownika karty;
 - 4) sposobu generowania i udostępniania wyciągu z rachunku karty, składając pisemne oświadczenie, podpisane zgodnie ze wzorem podpisu na wniosku i dostarczenie go do placówki banku prowadzącej rachunek karty.
2. Bank uprawniony jest do zmiany numeracji rachunku karty z przyczyn technicznych oraz z uwagi na zmianę przepisów prawa, w zakresie numeracji rachunków bankowych zgodnych z standardami międzynarodowymi; o zmianie numeracji rachunków bank informuje posiadacza rachunku, w terminie jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian.
3. O wprowadzonych zmianach, o których mowa w ust. 2 oraz o zmianach w innych przypadkach określonych w regulaminie, Bank zawiadamia posiadacza rachunku w formie pisemnej - na adres do korespondencji podany przez posiadacza rachunku w umowie, chyba że regulamin lub umowa przewidują inny sposób komunikacji.

§ 6

1. Wszelkie dane firmowe lub osobowe posiadacza rachunku/użytkownika karty, obejmujące w szczególności:
 - 1) firmę;
 - 2) imię i nazwisko;
 - 3) adres siedziby;
 - 4) adres zamieszkania;
 - 5) numer identyfikacji podatkowej (NIP);
 - 6) REGON;
 - 7) PESEL;
 - 8) rodzaj, serię i numer dokumentu tożsamości;
 - 9) datę urodzenia;
 - 10) adres do korespondencji;
 - 11) numer telefonu;
 - 12) obywatelstwo;
 - 13) dane dotyczące rezydencji podatkowej lub dewizowej;
 - 14) adres poczty elektronicznej;
 - 15) sposób doręczania korespondencji,a także inne dane wskazane przez posiadacza rachunku/użytkownika karty lub wymagane oświadczenia tych osób, składane są na odrębnych formularzach i wykorzystywane przez Bank, jako obowiązujące do wszystkich umów zawieranych z Bankiem; wypełniony formularz z danymi firmowymi lub osobowymi stanowi integralną część umowy o kartę, w zakresie regulowanym niniejszym paragrafem.
2. Za skuteczne uznaje się doręczenie przez Bank korespondencji na adres korespondencyjny posiadacza rachunku, a w przypadku jego braku – odpowiednio na adres siedziby lub adres zamieszkania, wskazany w formularzu opisanym w ust. 1.
3. Postanowienia ust. 2, stosuje się odpowiednio do doręczeń korespondencji drogą elektroniczną na adres elektroniczny wskazany przez posiadacza rachunku/użytkownika karty.
4. Posiadacz rachunku/użytkownik karty zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Bank o każdej zmianie jakichkolwiek danych firmy lub osobowych podanych przez siebie i zamieszczonych w formularzu oraz przedstawić stosowne dokumenty potwierdzające ich zmianę.
5. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki niedochowania obowiązku, o którym mowa w ust. 4.

§ 7

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, z zastrzeżeniem iż nie mają zastosowania postanowienia Działu II lub Działu III ustawy o usługach płatniczych, w zakresie wskazanym w art. 33 tej ustawy, o ile umowa lub regulamin nie stanowią inaczej.

Załącznik nr 3 do „Regulaminu funkcjonowania kart przedpłaconych”

Szczegółowe zasady wydawania i funkcjonowania kart świadczeniowych Dodatkowe wymogi dotyczące wydania karty

§ 1

1. Karta świadczeniowa jest nieodpłatnie przekazywana, osobie która będzie otrzymywała świadczenie - świadczeniobiorcy.
2. Osoba, o której mowa w ust. 1, posługująca się kartą jest posiadaczem karty.
3. Posiadacz karty:
 - 1) wyraża zgodę na przekazanie Bankowi swoich danych osobowych przez świadczeniodawcę;
 - 2) zobowiązany jest do podpisania w placówce Banku umowy o wydanie karty przedpłaconej dla klientów indywidualnych; po podpisaniu umowy Bank dokonuje aktywacji karty.
4. Świadczeniowa karta przedpłacona może być wydana osobie fizycznej, która ukończyła 13 lat.
5. W przypadku osoby, która nie ukończyła 18 roku życia, wszelkie oświadczenia woli związane z zaciąganiem przez nią zobowiązań lub rozporządzaniem jej prawami składa przedstawiciel ustawowy tej osoby.
6. W przypadku osoby ubezwłasnowolnionej:
 - 1) całkowicie - oświadczenia woli w imieniu ubezwłasnowolnionego całkowicie składa opiekun, chyba że ubezwłasnowolniony pozostaje pod władzą rodzicielską,
 - 2) częściowo - oświadczenia woli w imieniu ubezwłasnowolnionego częściowo składa kurator.

§ 2

1. Za pomocą karty świadczeniowej będzie wypłacane świadczenie pieniężne w ramach przyznanej pomocy finansowej (np. zasiłek, stypendium).
2. Rachunek karty świadczeniowej będzie zasilany świadczeniami wypłacanymi przez świadczeniodawcę, w zależności od okresu wypłaty świadczenia.
3. Świadczenie będzie dostępne dla świadczeniobiorcy po przekazaniu środków na rachunek karty przez podmiot wypłacający pomoc finansową.
4. W przypadku zmiany przez świadczeniodawcę zasad wypłaty przyznanej pomocy finansowej, środki mogą być przekazywane w inny uzgodniony ze świadczeniobiorcą sposób.
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, dalszy sposób wypłaty przyznanej pomocy finansowej określa świadczeniodawca; środki pozostałe na rachunku karty posiadacz karty może wypłacić na zasadach określonych w niniejszym załączniku w § 3 ust. 2

Korzystanie z karty

§ 3

1. W przypadku dalszego korzystania z przyznanego świadczenia po upływie terminu ważności karty lub po dokonaniu zastrzeżenia, posiadacz karty otrzymuje od świadczeniodawcy nową kartę wraz z nowym PIN-em.
2. Jeżeli posiadacz karty nie otrzyma nowej karty w przypadku, o którym mowa w ust. 1, środki pozostałe na rachunku karty wypłacane są posiadaczowi karty w placówce Banku w formie gotówkowej lub w formie przelewu na rachunek przez niego wskazany.

Inne postanowienia

§ 4

1. Posiadacz karty ma obowiązek informowania Banku o wszelkich zmianach danych personalnych określonych w umowie.
2. Wszelkie zmiany w treści umowy dla swej ważności wymagają zachowania formy pisemnej z wyjątkiem zmian dotyczących posiadacza karty:
 - 1) zmiany danych osobowych,
 - 2) zmiany adresu zamieszkania,
 - 3) zmiany adresu do korespondencji,
 - 4) zmiany numeru telefonu,
 - 5) zmiany wysokości dziennego limitu wypłaty gotówki i operacji bezgotówkowych,
 - 6) zmiany sposobu generowania i udostępniania wyciągu bankowego.
3. Zmiany wprowadzone przez posiadacza karty, o których mowa w ust. 2 pkt 1-6 wymagają złożenia pisemnego oświadczenia posiadacza karty, podpisanego zgodnie z wzorem podpisu zawartym w umowie i dostarczenie go do Banku.

§ 5

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

Załącznik nr 4 do „Regulaminu funkcjonowania kart przedpłaconych”

Standardowe limity dzienne wypłat gotówki i operacji bezgotówkowych

Rodzaj karty	Dzienny limit wypłat gotówki	Dzienny limit transakcji bezgotówkowych
MasterCard dla klientów indywidualnych	1.500 zł	3.000 zł
MasterCard dla klientów instytucjonalnych	1.500 zł	3.000 zł
Karta świadczeniowa	500 zł	500 zł

Załącznik nr 5 do „Regulaminu funkcjonowania kart przedpłaconych”

Zasady funkcjonowania usługi 3D-Secure

§ 1

1. Usługa 3D-Secure jest usługą dodatkowego potwierdzania transakcji dokonywanych w serwisach internetowych, które wdrożyły usługę, poprzez wprowadzenie osobistego hasła, zdefiniowanego podczas aktywacji usługi.
2. Usługa 3D-Secure funkcjonuje pod nazwą MasterCard Secure Code i dostępna jest w serwisach internetowych certyfikowanych przez MasterCard.
3. Warunkiem korzystania z usługi 3D-Secure przy dokonywaniu transakcji w Internecie jest jej dostępność w danym serwisie internetowym.
4. W przypadku udostępnienia przez Bank możliwości dokonywania kartą operacji na odległość, tj. bez fizycznego przedstawienia karty, przy operacjach zapłaty za towar zakupiony za pośrednictwem internetu, autoryzacja użytkownika karty polega na podaniu, w zależności od wymagań odbiorcy, w przypadku sklepów internetowych:
 - 1) oferujących usługę 3D-Secure – prawidłowego numeru karty, daty ważności i trzech cyfr nadrukowanych na pasku do podpisu (tzw. CVV2/CVC2) oraz dodatkowego hasła, o którym mowa w § 2 ust.4;
 - 2) które nie udostępniły usługi 3D-Secure – prawidłowego numeru karty, daty ważności i ostatnich trzech cyfr nadrukowanych na pasku do podpisu (tzw. CVV2/CVC2) albo prawidłowego numeru karty i daty ważności.

Rejestracja i korzystanie 3D-Secure

§ 2

1. Korzystanie z usługi 3D-Secure jest dostępne po aktywacji usługi.
2. Usługa 3D-Secure winna być aktywowana przed dokonaniem pierwszej transakcji w internecie lub podczas dokonywania zakupów w serwisach internetowych, które ją wdrożyły.
3. Aktywacja usługi 3D-Secure dokonywana jest tylko raz i wymaga od osoby, która posługuje się kartą potwierdzenia swojej tożsamości poprzez podanie danych osobowych, którymi dysponuje Bank, z zastrzeżeniem ust. 5.
4. W trakcie aktywacji usługi 3D-Secure osoba posługująca się kartą, zobowiązana jest do ustalenia osobistego hasła, wykorzystywanego do autoryzowania transakcji dokonywanych w internecie.
5. Dla karty Maestro, Visa Electron lub Visa Business Electron podczas aktywacji usługi 3D-Secure wymagane jest podanie dodatkowego hasła tymczasowego.

§ 3

1. W trakcie aktywacji usługi 3D-Secure, poza ustaleniem hasła, o którym mowa § 2 ust.4, konieczne jest również określenie wiadomości PAM (Personal Assurance Message).
2. PAM jest komunikatem, wyświetlanym przy dokonywaniu transakcji w internecie, jako potwierdzenie autentyczności strony, na której dokonywana jest autoryzacja przeprowadzanej transakcji.