

## REGULAMIN WYDAWANIA I UŻYTKOWANIA KART PODARUNKOWYCH GOODIE - BANKOWOŚĆ PRZEDSIĘBIORSTW W BANKU MILLENNIUM S.A.

### Postanowienia ogólne

#### § 1.

„Regulamin wydawania i użytkowania kart podarunkowych Goodie - bankowości przedsiębiorstw w Banku Millennium S.A.”, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady wydawania i obsługi kart podarunkowych Goodie w Banku Millennium S.A., zwanym dalej „Bankiem”, wydanych dla Millennium Goodie Sp. z o.o. w celu ich udostępnienia użytkownikom.

#### § 2.

- Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - autoryzacja – wyrażenie przez użytkownika karty zgody na dokonanie transakcji w sposób określony w regulaminie;
  - blokada karty – tymczasowe i odwracalne wyłączenie przez Bank możliwości dokonywania transakcji przy użyciu karty, zgodnie z zapisami Regulaminu;
  - DCC (Dynamic Currency Conversion) - usługa udostępniania przez punkty akceptujące oraz sieci bankomatów, polegająca na wyborze waluty w jakiej ma zostać dokonana transakcja kartą;
  - karty debetowe/karty – wydawane przez Bank dla Millennium Goodie sp. z o.o. karty płatnicze Millennium VISA Executive (karty podarunkowe Goodie);
  - kod CVV2 – trzycyfrowy kod, znajdujący się na reversie karty, służący do autoryzacji transakcji dokonywanych bez fizycznego przedstawiania karty;
  - MCC (Merchant Category Code) - kod kategorii punktu akceptującego kartę płatnicze;
  - PIN – poufny, czterocyfrowy kod przypisany do karty, służący do autoryzacji transakcji gotówkowych lub bezgotówkowych z fizycznym przedstawieniem karty przez użytkownika karty;
  - posiadacz/posiadacz karty – Millennium Goodie Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Żaryna 2A, 02-593 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000111389, nr NIP: 5251574764, kapitał: 500.000,00 zł który zawarł z Bankiem umowę dotyczącą wydawania i użytkowania kart;
  - punkt akceptujący – punkt handlowy lub usługowy, w którym użytkownik może dokonać transakcji przy użyciu karty;
  - rachunek karty - rachunek w PLN powiązany z kartą, prowadzony przez Bank dla posiadacza karty, służący do ewidencji i rozliczania zasileń karty, zwrotów zasileń karty, operacji dokonanych przy użyciu karty oraz opłat i prowizji naliczonych przez Bank w związku z użytkowaniem karty i operacji dokonanych przy jej użyciu;
  - reklamacja - wystąpienie skierowane do Banku przez posiadacza karty, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank. Reklamacja powinna zawierać oczekiwany sposób jej rozpatrzenia,
  - TeleMillennium – telefoniczne centrum obsługi Klientów Bankowości Przedsiębiorstw Banku Millennium dostępne pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej Banku;
  - transakcja/ transakcja bezgotówkowa – zapłata przy użyciu karty za towary/usługi w punktach akceptujących, w tym również transakcja dokonywana na odległość bez fizycznego przedstawienia karty, w szczególności zrealizowana za pośrednictwem telefonu, Internetu lub poczty;
  - umowa w zakresie kart – umowa pomiędzy Bankiem a posiadaczem kart dotycząca wydawania i użytkowania kart podarunkowych Goodie;
  - użytkownik – osoba fizyczna, powyżej 13 lat, której została przekazana do użytkowania karta;
  - zasilenie karty – przelew środków na rachunek karty;
  - zastrzeżenie karty – nieodwołalne i trwałe zablokowanie możliwości dokonywania transakcji kartą;
  - zwrot zasilenia karty – przelew środków z rachunku karty
  - dzień roboczy – każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i innych dni ustawowo wolnych od pracy, o ile nie ustalono inaczej;
  - placówka – terenowy oddział Banku świadczący obsługę transakcyjną w zakresie produktów i usług oferowanych Klientom Bankowości Przedsiębiorstw przez Bank; Informacje dotyczące lokalizacji, godzin otwarcia oraz zakresu obsługi oddziałów Banku są dostępne w oddziałach Banku oraz na stronie internetowej Banku [www.bankmillennium.pl](http://www.bankmillennium.pl);
  - silne uwierzytelnienie – oznacza uwierzytelnienie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie, co najmniej dwóch elementów uwierzytelnienia należących do kategorii:
    - wiedza (coś, co wie wyłącznie użytkownik karty lub użytkownik bankowości internetowej),
    - posiadanie (coś, co posiada wyłącznie użytkownik karty lub użytkownik bankowości internetowej),
    - cechy Klienta (coś, co charakteryzuje użytkownika karty lub użytkownika bankowości internetowej),
 będących integralną częścią tego uwierzytelnienia oraz niezależnych w tym sensie, że naruszenie jednego z nich nie osłabia wiarygodności pozostałych;
  - unikatowy identyfikator – określona przez Bank kombinacja liter, liczb lub symboli, służąca jednoznacznej identyfikacji zleceniodawcy lub odbiorcy usługi płatniczej, w szczególności w przypadku kart płatniczych – numer karty;
  - ustawa – ustawa o usługach płatniczych.

### Zasady wydawania

#### § 3.

- Karty są własnością Banku.
- Okres ważności każdej karty wynosi 12 miesięcy od dnia wpływu środków pieniężnych na rachunek karty.
- Umowa w zakresie kart jest zawierana na okres ważności kart i jest przedłużana na kolejne okresy, pod warunkiem wydania nowych kart, przy czym ulega rozwiązaniu z chwilą zamknięcia ostatniej karty wydanej na rzecz posiadacza.
- Karta jest wydawana w sposób elektroniczny posiadaczowi, który przekazuje ją użytkownikowi. Posiadacz może przekazać kartę użytkownikowi również za pośrednictwem Banku. Użytkownik jest upoważniony przez posiadacza do dokonywania w jego imieniu i na jego rzecz transakcji kartą, i tylko i wyłącznie kartą, w ciężar środków dostępnych na rachunku karty oraz do:
  - zastrzeżenia karty;
  - definiowania numeru telefonu komórkowego powiązanego z kartą użytkownika, na który wysyłane będą przez Bank H@staSMS w ramach usługi 3D Secure.
- Karty mogą być używane wyłącznie przez użytkowników.

#### § 4.

- Bank przekazuje każdą z kart bez przypisanego do niej kodu PIN. Użytkownik zobowiązany jest ustanowić swój indywidualny kod PIN do otrzymanej karty niezwłocznie po jej otrzymaniu.
- Termin ważności każdej z kart upływa ostatniego dnia miesiąca widniejącego jako data ważności. Po upływie tego terminu karty nie mogą być używane.
- Użytkownicy kart zobowiązani są do:
  - przechowywania karty lub jej danych lub ochrony PIN-u z zachowaniem należytej staranności;
  - niezwłocznego zgłoszenia do Banku podejrzenia iż w posiadanie karty lub jej danych lub PIN-u mogła wejść osoba nieuprawniona;
  - nieudostępniania kart lub ich danych lub PIN-u innym osobom.

### Limity transakcji

#### § 5.

- Dla karty obowiązują:
  - Limit dzienny transakcji bezgotówkowych – dzienna kwota, do wysokości której użytkownicy mogą dokonywać płatności bezgotówkowych za zakupione w punktach akceptujących towary i usługi;
  - Limit miesięczny transakcji - miesięczna kwota, do wysokości której użytkownicy mogą dokonywać transakcji bezgotówkowych.
- Transakcje dokonywane na odległość obniżają limit dzienny transakcji bezgotówkowych.
- Bank nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia w dokonywaniu transakcji nałożone przez inne niż Bank podmioty akceptujące transakcje realizowane kartami.

### Użytkowanie kart

#### § 6.

- Karty umożliwiają wyłącznie dokonywanie transakcji bezgotówkowych na terenie Polski. Kartą nie można dokonać wpłaty gotówki za pośrednictwem terminala płatniczego (cashback) lub też wpłaty lub wypłaty gotówki w bankomatach lub wplatomatach.
- Transakcje, o których mowa w ust. 1, mogą być dokonane zbliżeniowo (bezstykowo).
- Transakcje zbliżeniowe realizowane w Polsce mogą być dokonywane z zachowaniem następujących zasad:
  - transakcje do kwoty 50 PLN - bez konieczności autoryzacji transakcji przez użytkownika za pomocą kodu PIN, z zastrzeżeniem wymogów w zakresie silnego uwierzytelnienia,
  - transakcje powyżej kwoty 50 PLN - z autoryzacją transakcji kodem PIN.
- Maksymalna kwota jednorazowej transakcji zbliżeniowej (bezstykowej) realizowanej za granicą oraz ilość transakcji zbliżeniowych dokonywanych za granicą jest ustalana przez organizację płatniczą i może być różna od wysokości limitu obowiązującego w Polsce.
- Transakcje kartami mogą być realizowane w punktach akceptujących oznaczonych symbolami VISA, przy czym transakcje zbliżeniowe (bezstykowe) mogą być realizowane w punktach akceptujących wyposażonych w czytnik zbliżeniowy i oznaczonych symbolem Visa payWave.
- Autoryzacje transakcji dokonywanych przy użyciu kart mogą przebiegać w następujący sposób:
  - zbliżenie karty do urządzenia dla transakcji zbliżeniowych, o których mowa w ust. 3, pkt. 1, z zastrzeżeniem wymogów w zakresie silnego uwierzytelnienia,
  - zbliżenie karty do urządzenia i wprowadzenie PIN dla transakcji, o których mowa w ust. 3, pkt. 2,
  - podanie danych karty (poza podaniem numeru karty oraz jej daty ważności użytkownik może zostać poproszony również o podanie imienia i nazwiska oraz kodu CVV2) dla transakcji dokonywanych na odległość, bez fizycznego przedstawienia karty – zamówienia telefoniczne,
  - podanie danych karty (poza podaniem numeru karty oraz jej daty ważności użytkownik może zostać poproszony również o podanie imienia i nazwiska, a także, o ile punkt

akceptujący tego wymaga, kodu CVV2) dla transakcji dokonywanych na odległość, bez fizycznego przedstawienia karty – zamówienia internetowe.

- Bank może wymagać silnego uwierzytelnienia użytkownika karty, w przypadku gdy uzyskuje on dostęp do rachunku w trybie online, inicjuje elektroniczną transakcję płatniczą, przeprowadza za pomocą kanału zdalnego czynność, która może wiązać się z ryzykiem oszustwa związanego z wykonywanymi usługami płatniczymi lub innych nadużyć.
- W przypadku transakcji, o których mowa w ust. 6, pkt. 5, oprócz danych do autoryzacji użytkownik może być poproszony o podanie dodatkowych elementów zabezpieczających w trybie usługi 3D Secure.
- Usługa 3D Secure jest rozumiana jako metoda uwierzytelnienia transakcji, o których mowa w ust. 6, pkt. 5, i jest aktywowana odrębnie dla każdej karty z wykorzystaniem numeru telefonu komórkowego powiązanego z tą kartą dla tej usługi.
- Brak usługi 3D Secure może spowodować odmowę realizacji takiej transakcji przez punkt akceptujący.
- Każdorazowe udzielenie autoryzacji w celu realizacji transakcji może zmniejszyć dostępne środki o autoryzowaną kwotę, przez czas określony przez Bank, jednakże nie dłuższy niż 30 dni.
- W przypadku transakcji dokonywanych bez blokady autoryzacyjnej, podczas których do systemu Banku nie wpłynęło zapytanie autoryzacyjne, lub w przypadku zniesienia blokady autoryzacyjnej po czasie określonym przez Bank, o którym mowa w ust.11, saldo dostępne na rachunku karty będzie pomniejszone dopiero w chwili rozliczenia transakcji.
- Punkty akceptujące mają prawo sprawdzić tożsamość każdego z użytkowników w momencie dokonywania transakcji. Odmowa ze strony użytkowników może skutkować utratą możliwości dokonania transakcji.
- Bank może odmówić wykonania transakcji w przypadkach przewidzianych w Regulaminie i obowiązujących przepisach prawa.
- Odmowa wykonania transakcji może wystąpić w przypadku:
  - próby dokonania transakcji kartą zastrzeżoną, zablokowaną lub której termin ważności upłynął,
  - odmowy okazania dokumentu tożsamości,
  - zaistnienia wątpliwości, co do tożsamości osoby składającej dyspozycję,
  - zaistnienia wątpliwości, co do autentyczności dyspozycji, dyspozycja zawiera błędy lub jest niekompletna lub sprzeczna z prawem,
  - braku wystarczających środków na rachunku, do którego karta została wydana lub przekroczenia limitów transakcji.
- W przypadku odmowy wykonania transakcji informacja o odmowie zostanie przekazana użytkownikowi poprzez komunikat w punkcie akceptującym, w którym lub za pośrednictwem którego dokonywana jest transakcja, chyba że powiadomienie o odmowie lub jej przyczynie jest niedopuszczalne z mocy obowiązujących przepisów prawa.
- Karty nie wolno używać niezgodnie z prawem, z uwzględnieniem płatności za zabronione towary i usługi.

### Rozliczanie transakcji

#### § 7.

- Użytkownicy są uprawnieni do dokonywania transakcji wyłącznie do wysokości dostępnych środków na rachunku karty, z uwzględnieniem limitów, o których mowa w § 5 ust. 1.
- Transakcje dokonane w walutach obcych są przeliczane i księgowane na rachunku karty w PLN.
- Transakcje dokonane w walutach obcych kartami systemu płatniczego Visa, przed ich zaksięgowaniem na rachunku karty, są przeliczane w następujący sposób:
  - transakcje w walutach obcych innych niż USD lub EUR są przeliczane przez Visa na USD, z zastosowaniem kursu zgodnie z tabelą Visa z dnia poprzedzającego dzień zaksięgowania transakcji na rachunku karty. Informacja o kwocie waluty w USD jest przesyłana do Banku w celu przeliczenia na PLN.
  - transakcje przeliczone przez Visa na USD, zgodnie z pkt 1, lub dokonane w walucie USD są przeliczane na PLN przez Bank z zastosowaniem kursu sprzedaży lub kupna dewiz dla USD zgodnie z „Tabelą Kursów Walut Obcych Banku Millennium S.A.”, dostępnej na stronie internetowej Banku oraz w placówkach, z dnia poprzedzającego zaksięgowanie transakcji, powiększonego lub pomniejszonego o wysokość marży w wysokości 2 %, (kurs sprzedaży dewiz powiększony o marżę stosuje się dla transakcji obciążeniowych, a kurs kupna dewiz pomniejszony o marżę stosuje się dla transakcji uznaniowych),
  - transakcje dokonane w walucie EUR są przeliczane na PLN przez Bank z zastosowaniem kursu sprzedaży/kupna dewiz dla EUR zgodnie z „Tabelą Kursów Walut Obcych Banku Millennium S.A.”, dostępnej na stronie internetowej Banku oraz w placówkach, z dnia poprzedzającego zaksięgowanie transakcji, powiększonego lub pomniejszonego o wysokość marży w wysokości 2 % (kurs sprzedaży dewiz powiększony o marżę stosuje się dla transakcji obciążeniowych, a kurs kupna dewiz pomniejszony o marżę stosuje się dla transakcji uznaniowych).
- W przypadku skorzystania przez Użytkownika karty z usługi DCC, w punkcie akceptującym udostępniającym tę usługę, przed Autoryzacją transakcji powinna zostać zaprezentowana kwota transakcji w walucie wybranej przez użytkownika, a także zastosowany kurs walutowy oraz prowizje związane ze skorzystaniem z usługi. Prowizje oraz kurs zastosowany do przeliczenia transakcji w ramach usługi DCC są stosowane przez dany punkt akceptujący i nie są prowizjami oraz kursem stosowanym przez Bank.

## § 8.

1. W celu prowadzenia rozliczeń kart dla każdej karty Bank otwiera odrębny i powiązany z nią rachunek karty. Rachunki kart otwierane są bez odrębnej dyspozycji posiadacza.
2. Środki zgromadzone na rachunkach kart są nieoprebowane.
3. Osoba wpłacająca środki na zasilenie karty może je wpłacić wyłącznie w formie bezgotówkowej na numer rachunku posiadacza w Banku. Wyłącznie posiadacz dokonuje wpłaty bezpośrednio na rachunek karty, o czym jest zobowiązany poinformować użytkowników lub osoby wpłacające. W przypadku, gdy użytkownik lub inna osoba niż posiadacz karty, wykona transakcję przekazania środków pieniężnych na zasilenie karty bezpośrednio na rachunek karty, Bank odrzuci taką transakcję i zwróci kwotę transakcji na rachunek, z którego została ona dokonana.

## Zastrzeżenie kart

### § 9.

1. Posiadacz karty lub użytkownik w przypadku stwierdzenia:
  - 1) kradzieży karty lub jej danych lub PIN-u;
  - 2) przywłaszczenia karty lub jej danych lub PIN-u;
  - 3) nieuprawnionego użycia karty lub jej danych lub PIN-u;
  - 4) nieuprawnionego dostępu do karty lub danych karty lub PIN-u (numer i data ważności karty, kod CVV2)powinni niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Bank i dokonać zastrzeżenia karty. Bank może uzależnić zastrzeżenie karty od dokonania identyfikacji użytkownika.
2. Zastrzeżenie karty może zostać dokonane:
  - 1) telefonicznie – za pośrednictwem linii do zastrzegania kart płatniczych Banku Millennium pod numerem telefonu: + 48 (22) 598 41 14 lub
  - 2) telefonicznie – za pośrednictwem TeleMillennium (numer wskazany na rewersie karty, w Cenniku i publikowany na stronie internetowej Banku), lub
  - 3) elektronicznie – z wykorzystaniem funkcji zastrzegania kart w systemie Millenet przez każdego użytkownika systemu, któremu takie uprawnienie zostało nadane przez posiadacza, lub osobiście – w dowolnej placówce Banku.
3. Posiadacz może zastrzec karty z innych powodów niż określone w ust. 1, w szczególności w przypadku wycofania użytkownikom kart upoważnienia do dysponowania rachunkiem przy użyciu ich kart.
4. Zastrzeżenie staje się skuteczne od chwili przyjęcia przez Bank zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1.
5. Bank potwierdza przyjęcie zgłoszenia zastrzeżenia karty:
  - 1) ustnie – jeżeli zgłoszenie zostało dokonane telefonicznie;
  - 2) elektronicznie za pomocą zmiany statusu karty oraz komunikatu tekstowego w systemie – jeżeli zgłoszenie zostało dokonane w systemie Millenet,
  - 3) pisemnie – jeżeli zgłoszenie zostało dokonane w placówce Banku.
6. Zastrzeżenie kart nie może być odwołane, a zastrzeżone karty nie mogą być używane.
7. Bank zgodnie z dyspozycją posiadacza karty może wydać na dotychczasowych warunkach nową kartę w miejsce karty zastrzeżonej.
8. Bank zastrzega sobie prawo do zastrzeżenia, blokady kart i/lub wypowiedzenia umowy w zakresie h kart w przypadku:
  - 1) stwierdzenia użytkownika kart niezgodnie z zapisami Regulaminu lub przepisów prawa;
  - 2) stwierdzenia niewykonania lub niewłaściwego wykonywania przez posiadacza lub użytkownika obowiązków określonych w Regulaminie lub w przepisach prawa,
  - 3) uzyskania przez Bank informacji o podwyższeniu ryzyka obsługi posiadacza lub użytkownika, w tym ryzyka związanego z wykorzystaniem kart do działań niezgodnych z prawem
  - 4) uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem kart;
  - 5) podejrzenia nieuprawnionego ich użycia lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji;
  - 6) wypowiedzenia lub rozwiązania umowy w zakresie rachunku bankowego, do którego karty zostały wydane.
9. Bank poinformuje posiadacza telefonicznie lub pisemnie o zastrzeżeniu lub blokadzie karty przed jej zastrzeżeniem lub zablokowaniem, a jeżeli nie jest to możliwe – niezwłocznie po zastrzeżeniu lub zablokowaniu karty, z zastrzeżeniem ust. 8.
10. Bank nie poinformuje posiadacza o zastrzeżeniu lub blokadzie karty w przypadkach, gdy przekazanie takiej informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy przepisów prawa.

## Prawa i obowiązki stron/Zmiany postanowień umownych

### § 10.

1. Bank nie jest stroną jakichkolwiek porozumień, umów lub innych relacji posiadacza z użytkownikami. W szczególności Bank nie jest stroną stosunku łączącego użytkownika z posiadaczem, będącego przesłanką wydania karty posiadaczowi/przekazania jej użytkownikowi i nie ponosi z tego tytułu żadnej odpowiedzialności. Wszelkie ewentualne spory pomiędzy posiadaczem i użytkownikiem wynikające w szczególności z zasilenia karty lub zwrotu zasilenia karty będą rozstrzygane pomiędzy posiadaczem i użytkownikiem.
2. Bank nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 1) skutki wynikające z tytułu transakcji dokonanych kartami w przypadku działania siły wyższej, strajków, decyzji organów władzy publicznej,

- 2) transakcje dokonane przez użytkownika karty oraz zobowiązania finansowe z nich wynikające,
  - 3) transakcje dokonane w wyniku użycia kart przez użytkowników niezgodnie z prawem, z uwzględnieniem płatności za zabronione towary i usługi,
  - 4) transakcje dokonane po wypowiedzeniu umowy w zakresie kart,
  - 5) brak anulowania wszelkich rezerwacji dokonanych w oparciu o dane karty przed rozwiązaniem umowy w zakresie kart,
  - 6) brak cofnięcia zgód udzielonych usługodawcom na inicjowanie transakcji powtarzalnych, dokonywanych w oparciu o dane karty, na 30 dni przed rozwiązaniem umowy w zakresie kart,
  - 7) transakcje dokonane po zastrzeżeniu kart, o ile do transakcji doszło z winy umyślnego posiadacza lub użytkownika kart.
3. Posiadacz ponosi odpowiedzialność za:
    - 1) nieautoryzowane transakcje do wysokości określonej w ustawie, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania transakcji, dokonane przy użyciu utraconej lub skradzionej karty lub jej przywłaszczenia, chyba że posiadacz/użytkownik nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia karty przed wykonaniem transakcji z wyjątkiem przypadku, gdy posiadacz/użytkownik karty działał umyślnie, lub utratą karty przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działalnością lub zaniechaniem ze strony pracownika Banku,
    - 2) nieautoryzowane transakcje w pełnej wysokości jeżeli posiadacz/użytkownik doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków określonych § 4, ust. 3.
  4. Posiadacz karty i użytkownik zobowiązani są do niezwłocznego informowania Banku w formie pisemnej o każdej zmianie danych, które podali w Banku, w celu prawidłowego wykonania przez Bank postanowień Umowy.
  5. Bank ma prawo żądać od Klienta aktualizacji danych, o których mowa w ust. 1.

### § 11.

1. Bank nie pobiera prowizji od transakcji bezgotówkowych z wyłączeniem transakcji w punktach akceptujących wyodrębnionych na podstawie kodu MCC 7995, oznaczającego: kasyna, kasyna internetowe, gry losowe, zakłady bukmacherskie, loterie i totalizatory, dla których stosowana jest opłata 5 zł od transakcji.
2. Bank nie ponosi odpowiedzialności za prowizje i opłaty pobierane przez inne podmioty od transakcji dokonanych kartą.

### § 12.

1. Posiadacz jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Bank poprzez złożenie reklamacji o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach dotyczących kart w ciągu 60 dni od dnia obciążenia rachunku, do którego karta została wydana, albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.
2. W przypadku reklamacji transakcji kartowej będącej następstwem kradzieży, przywłaszczenia karty lub podejrzenia jej użycia przez osobę nieuprawnioną lub nieuprawnionego dostępu do karty, Bank może zwrócić się do posiadacza/użytkownika z prośbą przekazanie dokumentu potwierdzającego zgłoszenie na policję faktu dokonania transakcji kartą przez osobę do tego nieupoważnioną.
4. Posiadacz ma prawo do składania reklamacji w zakresie świadczonych przez Bank usług.
5. Posiadacz powinien złożyć reklamację niezwłocznie po zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
6. Reklamacje mogą być składane w formie pisemnej, w sposób określony na stronie internetowej Banku.
7. Bank rozpatruje reklamację dotyczącą usług płatniczych w rozumieniu ustawy, udzielając odpowiedzi w formie papierowej lub - po uzgodnieniu z posiadaczem - za pomocą innego trwałego nośnika niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji do Banku, z zastrzeżeniem ust. 9. Na wniosek posiadacza odpowiedź może być wysłana za pośrednictwem poczty elektronicznej.
8. Dniem roboczym dla rozpatrzenia reklamacji są dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i innych dni ustawowo wolnych od pracy.
9. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy rozpatrzenie reklamacji, dotyczącej usługi płatniczej, nie jest możliwe w ciągu 15 dni roboczych, termin ten może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych.
10. Bank rozpatruje reklamacje inne niż wskazane w ust. 7 udzielając odpowiedzi niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia wpływu reklamacji do Banku, z zastrzeżeniem ust. 9.
11. W szczególnie skomplikowanym przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji innych niż wskazane w ust. 9 nie jest możliwe w ciągu 30 dni, termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu nie więcej niż do 60 dni.
12. Bank powiadomi Klienta o wydłużeniu okresu rozpatrzenia reklamacji ze wskazaniem:
  - 1) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi,
  - 2) przyczyny opóźnienia,
  - 3) okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia reklamacji.
13. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank jest zobowiązany niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek Klienta lub po dniu otrzymania zgłoszenia, dokonać na rzecz Klienta zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji z

wyjątkiem przypadku, gdy Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw. W przypadku, gdy Klient korzysta z rachunku płatniczego Bank przywraca obciążony rachunek płatniczy do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza.

14. W zakresie zarządzania reklamacjami Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

15. Klient ma możliwość złożenia reklamacji bezpośrednio do Banku, bądź skierowania sprawy do sądu powszechnego. W przypadku nie uwzględnienia przez Bank rozszerzeń wynikających z reklamacji, Klient będący osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą lub będącą współnikiem spółki cywilnej, ma możliwość skierowania sprawy do Rzecznika Finansowego ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).

### § 13.

1. Umowa w zakresie kart może zostać rozwiązana w formie pisemnej przez każdą ze stron, z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego 30 dni lub za porozumieniem stron w każdym okresie.
2. Posiadacz ma prawo odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od otrzymania pierwszej karty, o ile wydaną kartą nie została dokonana żadna transakcja.

### § 14.

1. Bank zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w Regulaminie.
2. W przypadku zmiany Regulaminu Bank przesyła posiadaczowi tekst zmian. Zmieniony Regulamin wiąże Bank oraz posiadacza, chyba że w terminie 7 dni od dnia doręczenia tekstu zmian posiadacz złoży pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy, z zachowaniem trzydziestodniowego terminu wypowiedzenia. Po upływie terminu wypowiedzenia Umowa w zakresie kart debetowych ulega rozwiązaniu.
3. Posiadacz jest zobowiązany do przekazania treści zmienionego Regulaminu użytkownikowi.
4. Zmiany dokonane w zakresie:
  - 1) wprowadzenia nowych produktów lub usług, w szczególności wprowadzenia lub zmiany nazwy handlowej;
  - 2) cennika, w tym jego nazwy;
  - 3) treści regulaminu oraz poszczególnych regulaminów produktowych, w tym ich nazwynie wymagają podpisania aneksu do Umowy.
5. W przypadku stwierdzenia błędnego bądź niezgodnego z dyspozycją płatniczą księgowania na rachunku Bank zastrzega sobie prawo do dokonania korekty takiego zapisu, bez konieczności uzyskania zgody posiadacza.
6. Bank odpowiada za zgodne z treścią i terminowe wykonanie dyspozycji posiadacza lub użytkownika.
7. Za nieterminowe wykonanie dyspozycji Bank zapłaci odszkodowanie w wysokości odsetek należnych za każdy dzień zwłoki według aktualnej stopy oprocentowania rachunku, z którego dyspozycja miała być wykonana.
8. Bank nie odpowiada za skutki zrealizowania dyspozycji posiadacza lub użytkownika na rzecz odbiorcy, jeżeli została ona zrealizowana przez Bank zgodnie z unikatowym identyfikatorem.
9. Bank zastrzega sobie prawo do obciążenia rachunku, z tytułu należnych Bankowi opłat i prowizji lub transakcji dokonanych kartami płatniczymi, kwotą przekraczającą dostępne środki, przy czym posiadacz zobowiązany jest do spłaty zadłużenia w dniu jego powstania.
10. Bank nie odpowiada za straty spowodowane okolicznościami niezależnymi od Banku, tj. za:
  - 1) działanie siły wyższej – obejmujące np. katastrofy naturalne, rozczy, działania wojenne, strajki;
  - 2) decyzje organów władzy publicznej;
  - 3) zawieszenie działania usługi bankowości internetowej;
  - 4) opóźnienia wynikające z wad transmisji, awarii systemów komputerowych, systemów telekomunikacyjnych i teletransmisji danych, systemów zasilania oraz opóźnień wynikłych z działania poczty lub dostawców usług telekomunikacyjnych;
  - 5) złożenie dyspozycji niezgodnej z obowiązującymi przepisami prawa;
  - 6) wadliwe działanie bankomatów innych niż bankomaty Banku i innych urządzeń akceptujących karty;
  - 7) ograniczenia w dokonywaniu;
  - 8) transakcji gotówkowych w bankomatach innych niż bankomaty Banku;
  - 9) transakcji bezgotówkowych nałożonych przez inne niż Bank podmioty akceptujące transakcje realizowane kartami płatniczymi;
  - 10) udostępnienie kart lub ich danych oraz numerów PIN osobom nieupoważnionym;
  - 11) dokonanie transakcji kartą płatniczą bez jej fizycznego przedstawienia i bez zastosowania autoryzacji tej transakcji w postaci jednorazowego H@slaSMS zgodnie z zasadami usługi 3D-Secure;
  - 12) udostępnienie instrumentów zabezpieczeń osobom nieupoważnionym.
11. Bank nie odpowiada za:
  - 1) szkód powstałą w wyniku dotarcia przesłanych przez Bank za pomocą faksu lub drogi elektronicznej informacji do osób nieuprawnionych, w przypadku gdy zostaną one wysłane zgodnie z danymi kontaktowymi Klienta podanymi Bankowi;
  - 2) błędów wynikających z użytkowania oprogramowania innego niż dostarczone przez Bank;
  - 3) niezrealizowanie w terminie księgowania dyspozycji dotyczących rozliczeń pieniężnych w formie bezgotówkowej spowodowane okolicznościami niezależnymi od Banku.

4) szkody z tytułu korzystania przez użytkownika bankowości internetowej z przeglądarek innych niż rekomendowane przez Bank;  
5) z tytułu nieodpowiedniego zabezpieczenia komputera, w szczególności:

a) braku aktualizacji systemu operacyjnego;  
b) braku oprogramowania antywirusowego;

c)

braku

zapory

bezpieczeństwa

Firewall