

Załącznik do Uchwały Zarządu Banku
Spółdzielczego w Ośnie Lubuskim
nr 5/Z/2014 z dnia 16 stycznia 2014 r.



Spółdzielcza Grupa Bankowa

**Regulamin funkcjonowania międzynarodowych kart płatniczych
MasterCard Business i MasterCard Business Gold
dla klientów instytucjonalnych
w Banku Spółdzielczym w Ośnie Lubuskim**

Ośno Lubuskie, styczeń 2014 r.

SPIS TREŚCI

Rozdział 1. Postanowienia ogólne	2
Rozdział 2. Wydawanie i wznawianie kart oraz wysyłka PIN	6
Rozdział 3. Zasady użytkowania Karty	8
Rozdział 4. Rozliczanie operacji, reklamacje	9
Rozdział 5. Zastrzeżenie kart.....	11
Rozdział 6. Postanowienia końcowe.....	12
Zasady odpowiedzialności za operacje dokonane przy użyciu kart.....	12
Reklamacje	14
Taryfa prowizji i opłat.....	15
Zmiana umowy o kartę, regulaminu i taryfy	15
Rozwiązanie i wygaśnięcie umowy o kartę	18
Inne postanowienia.....	19
Załącznik nr 1 - Standardowe limity dzienne wypłat gotówki i operacji bezgotówkowych	
Załącznik nr 2 - Zasady funkcjonowania usługi 3D-Secure w SGB Banku S.A. i zrzeszonych bankach spółdzielczych	

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy „Regulamin funkcjonowania międzynarodowych kart płatniczych MasterCard Buisnes i MasterCard Buisnes Gold dla klientów instytucjonalnych w Banku Spółdzielczym w Ośnie Lubuskim”, zwany dalej regulaminem, określa zasady wydawania, obsługi oraz rozliczania operacji dokonywanych przy użyciu międzynarodowych kart płatniczych MasterCard Business i MasterCard Business Gold wydawanych do rachunków.

§ 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,
- 2) agent rozliczeniowy – bank lub instytucję kredytową prowadzącą działalność określoną w ustawie o usługach płatniczych, w zakresie zawierania umów z akceptantami o przyjmowanie zapłaty przy użyciu instrumentów płatniczych, w tym elektronicznych instrumentów płatniczych albo instytucję płatniczą, która uzyskała zezwolenie na prowadzenie takiej działalności,
- 3) agent rozliczeniowy banku – agenta rozliczeniowego, za pośrednictwem którego bank dokonuje rozliczeń transakcji dokonanych przy użyciu elektronicznych instrumentów płatniczych wydanych przez bank,
- 4) akceptant – przedsiębiorca, który zawarł z agentem rozliczeniowym umowę o przyjmowanie zapłaty przy użyciu elektronicznych instrumentów płatniczych,
- 5) autoryzacja - zgodę użytkownika karty na dokonanie operacji udzieloną w sposób określony w regulaminie lub umowie,
- 6) bank – Bank Spółdzielczy w Ośnie Lubuskim,
- 7) bank spółdzielczy – bank spółdzielczy, który zawarł z SGB-Bankiem S.A. umowę o współpracy w zakresie wydawania kart płatniczych,
- 8) bankomat - urządzenie umożliwiające użytkownikowi karty płatniczej podejmowanie gotówki za pomocą karty płatniczej lub dodatkowo dokonywanie innych operacji,
- 9) cykl rozliczeniowy – okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego,
- 10) dni robocze - wszystkie dni tygodnia, z wyjątkiem sobót oraz dni określonych zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami jako dni wolne od pracy, w których bank prowadzi swoją działalność i w którym działa system płatności,
- 11) dzienna kwota operacji – dzienna suma kwot operacji, które mogą być dokonane przy użyciu karty w danym dniu, do wysokości niewykorzystanego limitu miesięcznego; dzienna kwota operacji nie może być wyższa niż limit dzienny wypłat gotówki i operacji bezgotówkowych,
- 12) dzień rozliczenia – trzeci dzień po zakończeniu cyklu rozliczeniowego (miesiąca kalendarzowego); jeżeli dzień rozliczenia przypada na sobotę lub dzień określony odrębnymi przepisami, jako dzień wolny od pracy; za dzień rozliczenia przyjmuje się pierwszy dzień roboczy następujący po tym dniu wolnym,
- 13) dzień wymagalności - dzień roboczy, w którym zgodnie z umową posiadacz rachunku powinien dokonać płatności wykorzystanego limitu miesięcznego lub innych należności powstałych w związku z zawarciem umowy albo zwrotu całości wykorzystanego limitu miesięcznego i innych należności po wypowiedzeniu umowy lub jej rozwiązaniu,
- 14) elektroniczny kanał dostępu – sposób komunikacji posiadacza rachunku z bankiem lub banku z posiadaczem na odległość, za pośrednictwem sieci teleinformatycznej lub urządzeń elektronicznych, udostępniany na podstawie odrębnej umowy, obejmujący w szczególności: serwis internetowy, serwis telefoniczny lub urządzenia samoobsługowe,
- 15) imprinter – urządzenie służące do potwierdzenia dokonania transakcji gotówkowych i bezgotówkowych w punktach akceptujących karty tłoczone (embosowane), poprzez mechaniczne powielenie na rachunku danych dotyczących karty płatniczej,
- 16) karta – kartę płatniczą wydaną przez bank, o której mowa w regulaminie,
- 17) karta płatnicza – kartę identyfikującą jej wydawcę i upoważnionego posiadacza karty lub użytkownika karty, uprawniająca do wypłaty gotówki w bankomatach i placówkach banków oraz dokonywania zapłaty za towary i usługi w formie bezgotówkowej,
- 18) karta wzorów podpisów – ewidencję wzorów podpisów osób uprawnionych przez posiadacza rachunku do dysponowania rachunkiem/środkami będącymi na rachunku oraz wzoru stempla nagłówekowego stosowanego przez posiadacza,

- 19) klient/ klient instytucjonalny – osobę prawną lub jednostkę organizacyjną, nieposiadającą osobowości prawnej, o ile posiada zdolność prawną, osobę fizyczną, prowadzącą działalność gospodarczą, w tym rolnika,
- 20) limit dzienny operacji bezgotówkowych – maksymalną, dzienną kwotę operacji bezgotówkowych, które mogą być dokonywane w placówkach handlowych i usługowych akceptujących karty,
- 21) limit dzienny wypłat gotówki - maksymalną, dzienną kwotę operacji wypłat gotówkowych, które mogą być dokonywane w bankomatach i placówkach banków akceptujących karty,
- 22) limit miesięczny – kwotę postawioną przez bank do dyspozycji posiadacza rachunku, do wysokości której mogą być dokonywane operacje w jednym cyklu rozliczeniowym przy użyciu wszystkich kart wydanych do rachunku karty,
- 23) MasterCard International (MasterCard) – organizację płatniczą obsługującą międzynarodowy system akceptacji i rozliczania operacji dokonanych przy użyciu kart z logo Maestro/Cirrus/MasterCard,
- 24) operacja (transakcja) - czynność dokonana przy użyciu karty przez posiadacza karty lub użytkownika karty; w tym transakcja płatnicza,
- 25) organizacja płatnicza – instytucję finansową lub organizację zajmującą się rozliczaniem transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych wydanych w ramach tej instytucji/ organizacji,
- 26) PIN (kod identyfikacyjny) - poufny, indywidualny kod służący do identyfikacji posiadacza karty korzystającego z urządzeń odczytujących informacje zawarte na pasku magnetycznym lub mikroprocesorze karty,
- 27) placówka banku – jednostkę organizacyjną banku prowadzącą obsługę klientów,
- 28) posiadacz/posiadacz rachunku/posiadacz karty - klienta instytucjonalnego, z którym bank zawarł umowę o prowadzenie rachunku oraz umowę o kartę,
- 29) prawne zabezpieczenie spłaty kredytu – przewidzianą prawem formę zabezpieczenia wierzytelności banku z tytułu udzielonego limitu miesięcznego, przyjmowaną przez bank zgodnie z obowiązującymi w banku zasadami dotyczącymi prawnego zabezpieczenia wierzytelności banku;
- 30) preautoryzacja – operację polegającą na zablokowaniu przewidzianej kwoty transakcji do czasu zrealizowania tej transakcji w przewidzianym terminie lub jej anulowania, dokonywana najczęściej przez linie lotnicze, hotele i firmy wynajmujące samochody; kwota preautoryzacji jest kwotą szacunkową i może różnić się od kwoty faktycznego obciążenia na rachunku karty,
- 31) rachunek – prowadzony przez bank dla posiadacza rachunek rozliczeniowy (bieżący lub pomocniczy),
- 32) rachunek karty – rachunek płatniczy, kredytowy, w ramach którego udostępniany jest limit miesięczny i w ciężar lub na dobro którego następują rozliczenia operacji dokonywanych przy użyciu karty, a także rozliczane są należne bankowi opłaty i prowizje związane z tymi operacjami oraz odsetki od niespłaconego limitu miesięcznego, zgodnie z postanowieniami umowy,
- 33) regulamin rachunku – obowiązujący w banku regulamin, stanowiący integralną część umowy o prowadzenie rachunku, zawartej przez posiadacza rachunku,
- 34) reklamacja - zgłoszenie bankowi przez posiadacza karty/użytkownika karty zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez bank określonych w regulaminie lub jego działalności,
- 35) SGB lub Spółdzielcza Grupa Bankowa – zrzeczenie, które tworzą SGB-Bank S.A. oraz banki spółdzielcze, które zawarły z nim umowę zrzeczenia,
- 36) taryfa – obowiązującą w banku taryfę prowizji i opłat za czynności i usługi bankowe,
- 37) transakcja płatnicza (operacja) bezgotówkowa – dokonanie przy użyciu karty płatności bezgotówkowej za towary i usługi,
- 38) transakcja płatnicza (operacja) wypłaty gotówki – dokonanie wypłaty gotówki przy użyciu karty,
- 39) transakcja płatnicza (transakcja/operacja) - zainicjowany przez użytkownika karty transfer lub wypłatę środków pieniężnych,
- 40) terminal POS – urządzenie elektroniczne działające w trybie on-line umożliwiające przeprowadzenie transakcji gotówkowych i bezgotówkowych,
- 41) umowa/umowa o kartę – umowę o kartę płatniczą, o której mowa w regulaminie, zawartą pomiędzy bankiem a posiadaczem rachunku określającą zasady korzystania z limitu miesięcznego i zasady korzystania z karty kredytowej,
- 42) usługa 3D-Secure/3D-Secure – usługa dodatkowego potwierdzania 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,
- 43) uwierzytelnienie – sprawdzenie autentyczności karty oraz możliwości dokonania operacji, przy jej użyciu,
- 44) użytkownik karty - osobę fizyczną, której dane identyfikacyjne są umieszczone na karcie, upoważniona przez posiadacza rachunku do dokonywania w jego imieniu i na jego rzecz operacji przy użyciu karty, (na podstawie pełnomocnictwa udzielonego we wniosku), postanowienia regulaminu dotyczące użytkownika karty odnoszą się

także do posiadacza karty - klienta instytucjonalnego, będącego osobą fizyczną, którego dane identyfikacyjne umieszczone są na karcie,

- 45) wniosek – wypełniony wniosek o wydanie karty złożony w placówce banku,
- 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) zestawienie operacji/zestawienie transakcji – zestawienie drukowane cyklicznie, uwzględniające wszystkie operacje dokonane przy użyciu karty, naliczone odsetki oraz opłaty i prowizje z tytułu tych operacji, rozliczone w danym cyklu rozliczeniowym.

§ 3

1. Karta jest elektronicznym instrumentem płatniczym, przy użyciu którego posiadacz karty/użytkownik karty może dysponować środkami dostępnymi w ramach limitu miesięcznego.
2. Karty MasterCard Business i MasterCard Business Gold są międzynarodowymi kartami płatniczymi, za pomocą których posiadacz/użytkownik karty może dokonywać w kraju i za granicą transakcji:
 - 1) z fizycznym użyciem karty:
 - a) wymagających autoryzacji poprzez użycie podpisu lub prawidłowego numeru PIN na potwierdzenie:
 - płatności za towary i usługi w formie bezgotówkowej w punktach handlowych i usługowych akceptujących karty, wyposażonych w terminale POS lub imprintery,
 - wypłaty gotówki w kasach banków i bankomatach oznaczonych logo umieszczonym na awersie i/lub rewersie karty,
 - b) płatności w terminalach niewymagających potwierdzenia transakcji bezgotówkowej poprzez użycie podpisu lub numeru PIN, akceptujących karty danej organizacji płatniczej, w takim przypadku autoryzacja użytkownika następuje poprzez przekazanie karty,
 - 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 ostatnich trzech cyfr nadrukowanych na pasku do podpisu, tzw. wartość CVV2/CVC2, a w przypadku serwisów internetowych oferujących usługę 3D-Secure, po podaniu osobistego hasła, nadanego zgodnie z „Zasadami funkcjonowania usługi 3D-Secure w SGB-Banku S.A. i zrzeszonych bankach spółdzielczych”, które stanowią załącznik nr 2 do regulaminu albo prawidłowego numeru karty i daty ważności:
 - a) operacje zapłaty kartą za zamówione telefonicznie lub korespondencyjnie towary (operacje typu mail order/telephone order – MOTO),
 - b) operacje zapłaty za zakupiony towar za pośrednictwem Internetu,
 - c) operacje zapłaty za przyszłe świadczenia okresowe (np. płatności abonamentowe/cykliczne).
3. W przypadku dokonywania operacji na odległość: zapłaty za zamówienia pocztowe, telefoniczne lub poprzez internet zaleca się korzystanie z usług sprawdzonych firm dokonujących sprzedaży na odległość i przyjmujących płatności kartami oraz zachowanie szczególnych środków bezpieczeństwa.
4. Użytkownik karty nie powinien ujawniać numeru karty i daty jej ważności, jeżeli nie ma pewności, w jaki sposób te dane mogą zostać wykorzystane lub jeżeli istnieje możliwość wejścia w ich posiadanie przez osoby nieuprawnione.

§ 4

1. Karty MasterCard Business i MasterCard Business Gold są kartami z odroczonym terminem płatności typu „charge”; przy użyciu tych kart operacje mogą być dokonywane w jednym cyklu rozliczeniowym do wysokości przyznanego limitu miesięcznego, a w danym dniu - do wysokości niewykorzystanego limitu miesięcznego, z zastrzeżeniem limitu dziennego operacji bezgotówkowych i gotówkowych.
2. Rachunek posiadacza, obciążany jest w dniu rozliczenia łączną kwotą transakcji dokonanych przy użyciu kart/y, kwotą naliczonych odsetek i należnych bankowi prowizji.
3. Karta jest własnością wydawcy karty i na jego żądanie posiadacz karty/użytkownik karty jest zobowiązany zwrócić kartę do banku.
4. Kartą może posługiwać się tylko osoba, której imię i nazwisko widnieje na awersie karty.

Rozdział 2. Wydawanie i wznawianie kart oraz wysyłka PIN

§ 5

1. Karty MasterCard Business i MasterCard Business Gold wydawane są osobom wskazanym przez posiadacza rachunku, jeżeli rachunek prowadzony jest przez placówkę banku przez okres, co najmniej 6 miesięcy i posiadacz rachunku nie naruszył postanowień umowy o prowadzenie rachunku, pod warunkiem zawarcia umowy o kartę.
2. Na wniosek posiadacza rachunku, bank może podjąć decyzję o skróceniu okresu posiadania rachunku, o którym mowa w ust. 1.
3. Posiadacz rachunku, o którym mowa w ust. 1, może wystąpić z wnioskiem o wydanie karty dla jednej lub więcej osób niebędących posiadaczem rachunku (użytkownikowi/om karty).
4. Bank może wydać kartę/y użytkownikowi, o którym mowa w ust. 3, jeżeli posiadacz rachunku udzieli użytkownikowi karty, w treści wniosku, pełnomocnictwa do dokonywania w jego imieniu i na jego rzecz operacji określonych w umowie o kartę oraz niniejszym regulaminie, a jednocześnie zrzeknie się uprawnienia do odwołania pełnomocnictwa do momentu zwrotu bankowi karty wydanej użytkownikowi karty lub jej skutecznego zastrzeżenia.
5. Posiadacz rachunku ponosi pełną odpowiedzialność za operacje dokonane przy użyciu wszystkich kart wydanych na podstawie zawartej przez niego umowy o kartę.

§ 6

1. Posiadacz karty/użytkownik karty MasterCard Business Gold objęty jest ochroną ubezpieczeniową zgodnie z odpowiednim pakietem ubezpieczeń.
2. Informacje dotyczące aktualnego pakietu ubezpieczeniowego zawarte są w materiałach informacyjnych banku, które przekazywane są wraz z kartą.

§ 7

1. Określone przez bank standardowe limity dzienne wypłat gotówki i operacji bezgotówkowych podane są w załączniku do regulaminu.
2. Posiadacz rachunku, może wnioskować o indywidualne ustalenie limitów, o których mowa w ust. 1.
3. Bank może określić inną wysokość limitów, o których mowa w ust. 1.

§ 8

1. Wysokość limitu miesięcznego ustalana jest przez bank na podstawie wniosku posiadacza rachunku w oparciu o ocenę zdolności kredytowej posiadacza rachunku, na podstawie informacji podanych we wniosku o wydanie karty oraz zgodnie z procedurami wewnętrznymi banku.
2. W uzasadnionych przypadkach bank może przyznać limit wyższy, ustalony zgodnie z ust. 1, pod warunkiem:
 - 1) przedłożenia dodatkowych dokumentów pozwalających ocenić sytuację finansową posiadacza rachunku lub
 - 2) dokonania blokady środków na rachunku do wysokości przyznanego limitu (zablokowane środki zgromadzone na rachunku podlegają oprocentowaniu w wysokości oprocentowania tego rachunku),
 - 3) udzielenia przez posiadacza rachunku dodatkowego zabezpieczenia spłaty przyznanego limitu miesięcznego, zaakceptowanego przez bank.

§ 9

1. Decyzję o wydaniu karty, przyznaniu limitu miesięcznego oraz przyznaniu limitów dziennych karty podejmuje bank.
2. Bank może odmówić zawarcia umowy bez podania przyczyny; o powyższym fakcie bank powiadamia wnioskodawcę w ciągu 14 dni od daty złożenia wniosku.

§ 10

1. PIN jest wysyłany posiadaczowi karty/użytkownikowi karty na adres do korespondencji podany w umowie o kartę lub wniosku. PIN jest generowany i dystrybuowany w taki sposób, że jest on znany tylko osobie, której imię i nazwisko znajduje się na karcie.
2. PIN jest niezbędny przy korzystaniu z bankomatów oraz podczas dokonywania płatności w punktach handlowo-usługowych, w których wymagane jest potwierdzenie operacji przy użyciu PIN.
3. Kolejne trzy próby wprowadzania błędnego PIN powodują zatrzymanie karty; w przypadku zatrzymania karty posiadacz rachunku może wystąpić z wnioskiem do banku o wydanie nowej karty.
4. PIN wymaga szczególnej ochrony; w szczególności nie może być zapisywany na karcie, przechowywany wraz z kartą lub podawany do wiadomości osób trzecich.
5. Bank nie ma możliwości odtworzenia PIN w przypadku jego zagubienia, zapomnienia lub nieotrzymania PIN przez posiadacza karty/użytkownika karty.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, posiadacz rachunku może wystąpić z wnioskiem o wydanie nowego PIN.
7. Posiadacz karty/użytkownik karty może dokonać zmiany PIN w bankomatach umożliwiających dokonanie takiej operacji.
8. Jeżeli posiadacz/użytkownik karty zobowiązany jest odebrać kartę w oddziale banku, oddział przechowuje kartę przez okres 30 dni od dnia doręczenia posiadaczowi/użytkownikowi karty informacji o możliwości odbioru karty; po bezskutecznym upływie tego terminu karta jest niszczone.

§ 11

1. Posiadacz karty/użytkownik karty, odbierając kartę jest zobowiązany ją podpisać; podpis na karcie powinien być zgodny z wzorem podpisu na karcie wzorów podpisów lub na wniosku.
2. Umowa o kartę zawierana jest na czas oznaczony, do końca okresu ważności każdej karty wydanej na jej podstawie.
3. Karta wydawana jest na okres jej ważności, przy czym karta jest ważna do ostatniego dnia miesiąca wskazanego na karcie.
4. Umowa o kartę ulega automatycznemu przedłużeniu, a posiadacz karty/użytkownik karty otrzymuje nową kartę na kolejny okres, jeżeli na co najmniej 30 dni przed upływem terminu ważności karty nie złoży on w banku, oświadczenia o rezygnacji ze wznowienia karty.
5. Wznowienie karty jest równoznaczne z przedłużeniem okresu trwania umowy na okres ważności wznawianej karty, z zastrzeżeniem ust. 4
6. Bank zastrzega sobie prawo do zmiany numeru karty i zmiany PIN dla wznowionej karty; w razie skorzystania z tego uprawnienia, bank powiadomi posiadacza karty/użytkownika karty o dokonanej zmianie.
7. W przypadku rezygnacji ze wznowienia karty, o której mowa w ust. 4, posiadacz karty/użytkownik karty winien zniszczyć kartę, której termin ważności upłynął, przecinając kartę tak, aby uszkodzić pasek magnetyczny oraz numer karty albo zwrócić kartę bankowi.

§ 12

1. W przypadku uszkodzenia karty posiadacz rachunku może wystąpić z wnioskiem o wydanie duplikatu karty z dotychczasowym PIN lub z nowym PIN.
2. Uszkodzoną kartę należy załączyć do wniosku, o którym mowa w ust. 1.

§ 13

1. W przypadku rezygnacji z korzystania z karty w okresie jej ważności lub zamknięcia rachunku, do którego została wydana karta, należy ją zwrócić do banku.
2. W razie niezwrócenia karty, bank obciąża rachunek opłatą w wysokości określonej w taryfie.

Rozdział 3. Zasady użytkowania karty

§ 14

1. Posiadacz karty/użytkownik karty jest zobowiązany do:
 - 1) podjęcia, z chwilą otrzymania karty niezbędnych środków służących zapobieżeniu naruszenia indywidualnych zabezpieczeń karty płatniczej (to jest samej karty, PIN, numeru karty, wartość CVV2/CVC2 karty), w tym przechowywania i ochrony karty oraz numeru PIN, z zachowaniem należytej staranności, oraz ochrony karty przed kradzieżą, zgubieniem, zniszczeniem lub uszkodzeniem,
 - 2) nieprzechowywania karty razem z numerem PIN,
 - 3) nieudostępniania karty, numeru PIN oraz hasła używanego w usłudze 3D-Secure osobom nieuprawnionym,
 - 4) niezwłocznego zgłoszenia zniszczenia karty w placówce banku,
 - 5) korzystania z karty płatniczej zgodnie z regulaminem i umową,
 - 6) niezwłocznego zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty, zgodnie z zasadami określonymi w § 24 ust. 1 i 2,
 - 7) przechowywania dowodów dokonania operacji oraz innych dokumentów związanych z transakcjami i udostępniania ich bankowi w celu udokumentowania ewentualnej reklamacji.
2. Karty nie należy przechowywać w pobliżu urządzeń wytwarzających promieniowanie elektromagnetyczne oraz wystawiać na bezpośrednie działanie promieni słonecznych, ponieważ może to spowodować jej uszkodzenie.
3. Posiadacz zobowiązany jest do bieżącego monitorowania obciążeń rachunku karty w zakresie operacji dokonanych przy użyciu kart/y i zgłaszania bankowi wszelkich stwierdzonych nieprawidłowości.

§ 15

Operacje przy użyciu karty mogą być dokonywane wyłącznie:

- 1) przez osobę, której imię i nazwisko znajduje się na karcie,
- 2) do wysokości niewykorzystanego limitu miesięcznego, z zastrzeżeniem limitów: dziennych operacji bezgotówkowych i wypłat gotówki,
- 3) w okresie ważności karty.

§ 16

1. W ciągu cyklu rozliczeniowego posiadacz karty/użytkownik karty może dokonać kartą operacje do wysokości przyznanego przez bank limitu miesięcznego.
2. W przypadku kilku kart wydanych do tego samego rachunku karty obowiązuje jedna kwota limitu miesięcznego dla wszystkich wydanych kart.
3. W danym dniu posiadacz karty/użytkownik karty może dokonać kartą operacje do wysokości niewykorzystanego limitu miesięcznego, przy czym dzienna kwota operacji nie może być wyższa niż dzienne limity operacji gotówkowych i bezgotówkowych.
4. Limit miesięczny odnawiany jest automatycznie pierwszego dnia każdego nowego cyklu rozliczeniowego (pierwszego dnia miesiąca).
5. Niewykorzystana w danym miesiącu przez posiadacza karty/użytkownika karty część limitu miesięcznego nie powoduje jego zwiększenia w następnym cyklu rozliczeniowym.
6. Limit miesięczny przyznawany jest na okres ważności karty, z możliwością jego zmiany w trakcie trwania.
7. W przypadku przekroczenia limitu miesięcznego, bank obciąża rachunek karty prowizją zgodnie z taryfą, a od kwoty przekroczenia nalicza odsetki podwyższone jak od należności przeterminowanych.
8. Akceptant może dokonać czasowego zablokowania kwoty transakcji (preautoryzacji) do czasu zrealizowania tej transakcji w przewidzianym terminie lub jej anulowania.
9. Udzielenie autoryzacji i uwierzytelnienia w celu przeprowadzenia transakcji płatniczej powoduje blokadę dostępnych środków w wysokości autoryzowanej i uwierzytelnionej 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; bank obciąża

rachunek karty kwotą dokonanej transakcji w dniu otrzymania transakcji płatniczej od agenta rozliczeniowego banku - w dniu wpływu transakcji do banku.

10. 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.
11. Transakcje dokonywane przy użyciu karty w kasach banków uznawane są za transakcje gotówkowe.

§ 17

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

§ 18

1. Akceptant może odmówić dokonania transakcji, w szczególności gdy:
 - 1) karta utraciła ważność,
 - 2) karta została zastrzeżona,
 - 3) wystąpiła niezgodność podpisu na karcie z podpisem na dokumencie obciążeniowym,
 - 4) został wprowadzony błędny PIN, o ile operacja wymagała jej potwierdzenia za pomocą PIN,
 - 5) posiadacz karty/użytkownik karty odmówił okazania dowodu stwierdzającego tożsamość, w przypadku opisanym w § 17 albo
 - 6) stwierdzono posługiwanie się kartą przez osobę nieuprawnioną,
 - 7) wystąpił brak uwierzytelnienia.
2. Akceptant może zatrzymać kartę w przypadku:
 - 1) sytuacji opisanych w ust. 1,
 - 2) otrzymania od agenta rozliczeniowego polecenia zatrzymania karty.

§ 19

1. Bank zastrzega sobie prawo kontaktowania się z posiadaczem karty/użytkownikiem karty telefonicznie w celu potwierdzenia wykonania przez niego transakcji przy użyciu karty.
2. Bank nie może odmówić wykonania autoryzowanej transakcji płatniczej, chyba że nie zostały spełnione przez posiadacza/użytkownika postanowienia regulaminu lub umowy lub możliwość albo obowiązek odmowy wynika z odrębnych przepisów.

Rozdział 4. Rozliczanie operacji, reklamacje

§ 20

1. Bank obciąża rachunek karty kwotą transakcji dokonanych przy użyciu wszystkich kart wydanych na podstawie umowy oraz wynikających z tego tytułu opłat i prowizji - w dniu otrzymania informacji od agenta rozliczeniowego banku o przetworzeniu operacji (w dniu otrzymania transakcji płatniczej).
2. Bank obciąża rachunek kwotą operacji oraz wynikających z tego tytułu opłat i prowizji związanych z użytkowaniem kart, po zakończeniu cyklu rozliczeniowego, w dniu rozliczenia
3. Obciążenie rachunku z tytułu rozliczania operacji dokonanych w kraju i za granicą, opłat i prowizji i należności związanych z użytkowaniem karty, dokonywane jest w złotych.
4. Posiadacz rachunku zobowiązany jest do zapewnienia na rachunku środków pieniężnych w dniu rozliczenia w wysokości zapewniającej pokrycie zrealizowanych transakcji dokonanych przy użyciu wszystkich kart wydanych na podstawie umowy, a także pokrycie wszelkich opłat i prowizji należnych bankowi z tytułu użytkowania kart.
5. W przypadku braku wystarczających środków pieniężnych na rachunku na pokrycie zobowiązań z tytułu dokonanych transakcji oraz należnych prowizji i opłat w dniu rozliczenia, bank wzywa posiadacza rachunku do uzupełnienia salda rachunku we wskazanym przez siebie terminie.

6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, bank nalicza odsetki od zadłużenia przeterminowanego od dnia wymagalności do dnia poprzedzającego spłatę zadłużenia, wg obowiązującej w banku stopy procentowej właściwej dla należności przeterminowanych.
7. Jeżeli w wyniku działań, o których mowa w ust. 4, nie nastąpi zaspokojenie wierzytelności banku, bank zastrzega wszystkie karty wydane do rachunku karty; zastrzeżenie to jest nieodwołalne i pociąga za sobą konieczność zwrotu bankowi wszystkich zastrzeżonych kart.

§ 21

1. Walutą rachunku karty jest złoty.
2. Operacje dokonywane w złotych rozliczane są w złotych.
3. Operacje dokonywane w euro przeliczane są na złote w dniu przetworzenia przez agenta rozliczeniowego banku operacji otrzymanej od agenta rozliczeniowego, według obowiązującego w SGB-Banku S.A. kursu sprzedaży dewiz dla euro.
4. Operacje dokonane w walucie innej niż euro i złoty przeliczane są na euro przez i według kursów odpowiedniej organizacji płatniczej, następnie z euro na złote w dniu przetworzenia przez agenta rozliczeniowego banku operacji otrzymanej od agenta rozliczeniowego, według obowiązującego w SGB-Banku S.A. kursu sprzedaży dewiz dla euro.
5. Do rozliczenia transakcji, o których mowa w ust. 3 i 4, przyjmowany jest kurs sprzedaży dewiz dla euro w banku z poprzedniego dnia roboczego niż dzień obciążenia rachunku karty wg tabeli kursowej aktualnej tego dnia na godzinę 15.00.

§ 22

1. Bank udostępnia odpowiednio posiadaczowi karty/użytkownikowi karty miesięczne zestawienia operacji, dokonanych przy użyciu karty.
2. Zestawienie operacji zawiera następujące informacje:
 - 1) umożliwiające posiadaczowi rachunku identyfikację transakcji,
 - 2) o kwocie transakcji płatniczej w walucie, której obciążono/uznano rachunek karty,
 - 3) o kwocie opłat i prowizji, informacje o odsetkach pobranych posiadaczowi rachunku,
 - 4) o kursie walutowym zastosowanym w danej transakcji przez bank oraz o kwocie transakcji przed/po przeliczeniu walut jeśli transakcja wiązała się z przeliczeniem waluty,
 - 5) o dacie transakcji oraz dacie waluty zastosowanej przy obciążaniu rachunku karty.
3. Zestawienie operacji dokonanych przy użyciu karty ma formę pisemną, z zastrzeżeniem ust. 5.
4. Zestawienie, o którym mowa w ust. 1, wysyłane jest pocztą na adres korespondencyjny wskazany przez posiadacza karty, w terminie do 7 dnia roboczego po zakończeniu miesiąca, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W przypadku, gdy posiadacz rachunku korzysta z elektronicznych kanałów dostępu do rachunku, zestawienie operacji, o którym mowa w ust. 1, może być przez bank sporządzone w postaci elektronicznej i udostępnione posiadaczowi/użytkownikowi karty za pośrednictwem elektronicznego kanału dostępu, w sposób właściwy dla danego rodzaju kanału, albo przesyłane drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej wskazany odpowiednio przez posiadacza/użytkownika karty o ile udostępniona jest taka funkcjonalność; odbiór zestawienia transakcji przez użytkownika karty za pośrednictwem elektronicznego kanału dostępu możliwy jest wyłącznie po uzyskaniu pełnomocnictwa udzielonego przez posiadacza rachunku.
6. Posiadacz karty/użytkownik karty jest obowiązany niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 14 dni po zakończeniu miesiąca zgłosić:
 - 1) nieotrzymanie zestawienia operacji za poprzedni miesiąc – w przypadku zestawień wysyłanych pocztą na adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej,
 - 2) niedostępność przez bank zestawienia operacji za poprzedni miesiąc za pośrednictwem właściwego elektronicznego kanału dostępu.
7. Posiadacz karty lub użytkownik karty zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić bank o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych.
8. W przypadku stwierdzenia niezgodności w zestawieniu operacji, posiadacz karty powinien zgłosić bankowi reklamację, zgodnie z postanowieniami § 35.

9. Jeżeli posiadacz lub użytkownik karty nie dokona powiadomienia, o którym mowa w ust. 7, w terminie 90 dni od dnia obciążenia rachunku karty albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia posiadacza karty względem banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.

Rozdział 5. Zastrzeżenie kart

§ 23

1. Karta może zostać zastrzeżona przez:
 - 1) bank w sytuacjach określonych w regulaminie,
 - 2) posiadacza rachunku lub użytkownika karty.
2. Na wniosek posiadacza rachunku bank może zastrzec wszystkie karty wydane do rachunku.

§ 24

1. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty, jej posiadacz/użytkownik powinien niezwłocznie telefonicznie zastrzec kartę, podając swoje dane personalne.
2. Zastrzeżenia, o którym mowa w ust. 1, można dokonywać u agenta rozliczeniowego banku przez całą dobę przez siedem dni w tygodniu:
 - 1) z kraju – tel. 22 515-31-50,
 - 2) z zagranicy – tel. +48 22 515-31-50.
3. Numery telefonów, o których mowa w ust. 2, dostępne są w komunikacie zamieszczonym w placówkach banku, materiałach informacyjnych banku lub na stronie internetowej banku.
4. Bank zastrzega sobie prawo zmiany agenta rozliczeniowego lub zmiany numerów, pod którymi dokonywane są zastrzeżenia kart; w razie skorzystania z tego uprawnienia, bank powiadomi posiadacza karty/użytkownika karty o dokonanej zmianie w sposób przewidziany dla udostępniania zestawień operacji dokonanych przy użyciu karty.
5. Zastrzeżenie, o którym mowa w ust. 1 i 2, dokonane jest do końca terminu ważności karty, powodując niemożliwość dalszego posługiwania się kartą; zastrzeżenie karty nie może być odwołane.
6. Telefoniczne zastrzeżenie, o którym mowa w ust. 1, musi być potwierdzone na piśmie przez osobę, która zastrzegła kartę w ciągu 7 dni roboczych, w placówce banku prowadzącej rachunek.
7. W przypadku utraty karty oraz jej zastrzeżenia, posiadacz rachunku może wystąpić o wydanie nowej karty.
8. Wydanie nowej karty osobie, która zgłosiła utratę poprzednio wydanej karty może nastąpić wyłącznie na wniosek posiadacza rachunku po dokonaniu czynności, o której mowa w ust. 6.

§ 25

1. Posiadacz karty/użytkownik karty nie może posługiwać się kartą, o utraceniu której powiadomił bank, a odzyskaną kartę posiadacz karty/użytkownik karty winien zniszczyć.
2. Zakaz posługiwania się kartą dotyczy odpowiednio karty, o zniszczeniu której posiadacz karty/użytkownik karty powiadomił bank.

§ 26

1. Bank uprawniony jest do zastrzeżenia karty:
 - 1) z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem karty, w szczególności:
 - a) w związku z podejrzeniem skopiowania karty,
 - b) w związku z podejrzeniem nielegalnego wykorzystywania podstępnie zdobytych danych karty;
 - 2) w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,
 - 3) z powodu zwiększenia ryzyka utraty przez posiadacza zdolności kredytowej,
 - 4) w innych przypadkach wskazanych w regulaminie.

2. Bank informuje posiadacza 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, na wniosek posiadacza bank wydaje nową kartę, chyba iż przyczyna leżąca po stronie użytkownika karty lub posiadacza karty, z powodu której zastrzeżono kartę, nie ustała.

Rozdział 6. Postanowienia końcowe

Zasady odpowiedzialności za operacje dokonane przy użyciu kart

§ 27

1. Bank odpowiada, z zastrzeżeniem ust. 2, wyłącznie za udowodnioną przez posiadacza rachunku szkodę spowodowaną przez nieprawidłowe lub nieterminowe realizowanie przez bank dyspozycji, chyba że jest ona następstwem okoliczności, za które bank nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności okoliczności zawinionych przez posiadacza rachunku, pełnomocnika lub posiadacza karty/użytkownika karty.
2. Bank odpowiada, z zastrzeżeniem § 30, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej przez użytkownika transakcji płatniczej i zobowiązany jest przywrócić obciążony rachunek karty do stanu, jaki istniałby, gdyby nieautoryzowana transakcja płatnicza nie miała miejsca.

§ 28

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

§ 29

Posiadacz karty ponosi pełną odpowiedzialność z tytułu jeszcze nierozliczonych przez bank transakcji dokonanych wszystkimi kartami wydanymi do jego rachunku w przypadku zamknięcia przez niego rachunku.

§ 30

1. Posiadacz karty odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
 - 1) posłużenia się utraconą albo skradzioną kartą lub
 - 2) przywłaszczenia karty lub jego nieuprawnionego użycia w wyniku naruszenia przez posiadacza karty lub użytkownika karty obowiązku, o którym mowa w § 24 ust. 1.
2. Posiadacz karty odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w § 14.
3. Po dokonaniu zastrzeżenia posiadacz karty nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że posiadacz karty lub użytkownik karty doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej transakcji.

§ 31

Posiadacz rachunku, do którego wydano karty, 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 numerem PIN, a posiadacz karty/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.

§ 32

Bank nie ponosi odpowiedzialności 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 posiadacza karty/użytkownika karty lub posługiwanie się kartą przeterminowaną lub uszkodzoną,
- 4) niepodpisania karty przez jej posiadacza/użytkownika lub podpisanie karty niezgodnie z wzorem złożonym w umowie o kartę 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 posiadacza karty/użytkownika karty,
- 7) zastrzeżenia karty przez posiadacza karty/użytkownika karty,
- 8) operacji dokonanych po zgłoszeniu zastrzeżenia, jeśli doszło do nich z winy umyślnej posiadacza karty/użytkownika karty,
- 9) uszkodzenia lub całkowitego zniszczenia karty,
- 10) nieodebrania gotówki lub karty z bankomatu,
- 11) niezgłoszenia przez posiadacza karty/użytkownika karty zmiany danych osobowych zawartych w umowie, w szczególności adresu do korespondencji,
- 12) zmiany przez posiadacza karty/użytkownika karty PIN na dowolnie wybrany numer,
- 13) nieprawidłowego przeprowadzenia operacji przez placówkę handlowo-usługową,
- 14) zaniechania przez posiadacza karty/użytkownika karty postępowania określonego w § 24,
- 15) posługiwania się kartą niezgodnie z umową o kartę, regulaminem, lub niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 33

Bank nie odpowiada za szkody powstałe z przyczyn niezależnych od banku, w tym w szczególności spowodowane:

- 1) działaniem siły wyższej – obejmujące m. in. strajki, katastrofy naturalne, rozruchy, działania wojenne lub
- 2) decyzją organów władzy publicznej lub przepisem prawa ogólnie obowiązującym,
- 3) opóźnieniem wynikającym z awarii nie należących do banku: systemów komputerowych, systemów zasilania, łączy lub sieci telekomunikacyjnych, w tym opóźnieniem wynikającym z działania podmiotów świadczących usługi telekomunikacyjne lub pocztowe,
- 4) nieuprawnionym działaniem osób trzecich w zakresie modyfikacji materiałów i informacji zamieszczanych na stronach internetowych banku, w odniesieniu do których przysługują bankowi autorskie prawa majątkowe lub prawo do korzystania.

§ 34

Posiadacz rachunku ponosi odpowiedzialność za szkodę, jaką bank poniesie, jeżeli skutek postępowania posiadacza karty/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 karty/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 karty/użytkownika karty postępował zgodnie z postanowieniami umowy i regulaminu.

Reklamacje

§ 35

1. Posiadacz rachunku zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość wykonania przez bank zleconych i autoryzowanych transakcji płatniczych złożonych w placówce banku bądź za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu oraz przy użyciu karty.
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zleceń, o których mowa w ust. 1, stwierdzenia nieautoryzowanych transakcji lub posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez bank lub jego działalności, posiadacz rachunku/pełnomocnik może złożyć reklamację.
3. Reklamacja winna być złożona niezwłocznie w formie pisemnej w terminie do 30 dni od dnia otrzymania zestawienia operacji lub powzięcia wiadomości o innym zdarzeniu dającym powód do złożenia reklamacji.
4. Reklamacja może być złożona w formie:
 - 1) pisemnej,
 - 2) listownie lub faxem na adres lub numer faxu placówki banku prowadzącej rachunek lub innej dowolnej placówki banku wymienionej na stronie internetowej banku,
 - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres podany na stronie internetowej banku, przy czym reklamacje dotyczące kart winny być zgłaszane wyłącznie w formie pisemnej, osobiście w dowolnej placówce banku lub siedzibie banku albo listownie.
5. Klient może złożyć reklamację w placówce banku prowadzącej rachunek lub innej dowolnej placówce banku oraz w siedzibie banku.
6. Reklamacja winna być złożona na formularzu dostępnym w banku lub w formie wskazanej w ust. 4, ze wskazaniem wszystkich niezbędnych informacji potrzebnych do rozpatrzenia reklamacji.
7. Bank może zwrócić się do posiadacza rachunku z prośbą o złożenie dodatkowych wyjaśnień dotyczących zdarzenia, którego reklamacja dotyczy, a także o doręczenie dodatkowych dokumentów, służących do wykazania zasadności reklamacji.
8. W przypadku złożenia przez posiadacza rachunku/pełnomocnika reklamacji w formie pisemnej w placówce banku, faxem lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, bank na żądanie posiadacza rachunku/pełnomocnika przekazuje potwierdzenie złożenia reklamacji w sposób uzgodniony z klientem lub pocztą elektroniczną.
9. Bank odpowiada na reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
10. W przypadku konieczności podjęcia przez bank czynności dodatkowych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, termin ten może ulec wydłużeniu do 90 dni od daty wpływu do banku reklamacji.
11. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 9, bank:
 - 1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia,
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone,
 - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż termin wskazany w ust. 10, z zastrzeżeniem ust. 12.
12. W przypadku transakcji dokonanych kartą płatniczą poza granicami kraju i wymagających konieczności uzyskania informacji od organizacji zajmujących się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych - jeżeli w terminie, o którym mowa w ust. 10, bank nie otrzyma wiążącego stanowiska od agenta rozliczeniowego, po upływie 90 dni od daty wpływu reklamacji – bank warunkowo uznaje rachunek reklamowaną kwotą; w przypadku, gdy postępowanie reklamacyjne wykaże, że reklamacja jest niesłuszna bank ma prawo obciążyć rachunek ponownie reklamowaną kwotą; bank informuje posiadacza rachunku o warunkowym uznaniu rachunku w formie pisemnej lub innej formie uzgodnionej z klientem.
13. W przypadku, o którym mowa w ust. 12, bank informuje posiadacza rachunku o rozstrzygnięciu reklamacji niezwłocznie po otrzymaniu odpowiedzi od organizacji zajmującej się rozliczaniem transakcji wykonanych przy użyciu kart płatniczych, nie później niż w terminie 7 dni.
14. Bank informuje klienta o rozstrzygnięciu reklamacji w formie pisemnej lub innej formie uzgodnionej z klientem.

§ 36

W przypadku zasadności zgłoszonej reklamacji dotyczącej transakcji płatniczej, bank uznaje rachunek karty w dniu uznania reklamacji.

§ 37

1. Bank jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji klient może wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.

Taryfa prowizji i opłat

§ 38

1. Za czynności związane z funkcjonowaniem kart bank będzie pobierał opłaty i prowizje zgodnie z taryfą, z której wyciąg bank wydaje posiadaczowi rachunku przy zawieraniu umowy o kartę.
2. Aktualnie obowiązująca taryfa jest udostępniana posiadaczowi rachunku w lokalach banku w formie komunikatu na tablicy ogłoszeń oraz w postaci elektronicznej na stronie internetowej banku.

Zmiana umowy o kartę, regulaminu i taryfy

§ 39

1. Zmiana umowy o kartę wymaga formy pisemnej, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3 oraz §§ 40, 41 i 42 regulaminu.
2. Nie wymagają aneksu zmiany:
 - 1) danych posiadacza karty/użytkownika karty podanych przez te osoby w odpowiedniej umowie, w tym:
 - a) zmiany firmy,
 - b) zmiany imion lub nazwisk,
 - c) zmiany siedziby,
 - d) zmiany adresu zamieszkania lub adresu do korespondencji, dokumentu tożsamości,
 - e) zmiany numeru telefonu,
 - 2) sposobu i zasad wysyłania przez bank powiadomień,
 - 3) wysokości: limitu wypłaty gotówki i limitu operacji bezgotówkowych obowiązujące posiadacza karty/użytkownika karty,
 - 4) sposobu generowania i udostępniania zestawień operacji dokonanych przy użyciu kartą,
 - 5) rodzajów i zakresu ubezpieczeń.
3. Zmiany wprowadzone przez posiadacza/użytkownika karty, o których mowa w ust. 2, wymagają złożenia przez niego pisemnego oświadczenia, podpisanego zgodnie z wzorem podpisu zawartym na wniosku i dostarczenie go do placówki banku prowadzącej rachunek lub złożenia oświadczenia w postaci elektronicznej, za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu, w przypadku udostępnienia przez bank takiej możliwości; o dokonanej zmianie, zgodnie z dyspozycją, o której mowa w ust. 2, złożonej za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu bank informuje posiadacza/użytkownika karty w sposób odpowiedni dla formy wniosku złożonego przez posiadacza/użytkownika karty.
4. 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.
5. O wprowadzonych zmianach, o których mowa w ust. 4, oraz w przypadkach określonych w regulaminie, bank zawiadamia posiadacza rachunku w sposób określony w umowie, tj.:
 - 1) w formie pisemnej - na adres do korespondencji podany przez posiadacza rachunku we wniosku albo w umowie lub
 - 2) w postaci elektronicznej:
 - a) w sposób właściwy dla danego rodzaju elektronicznego kanału dostępu lub
 - b) drogą elektroniczną na adres elektroniczny wskazany przez posiadacza rachunku,

chyba że regulamin lub umowa przewidują inny sposób komunikacji.

§ 40

1. Bank zastrzega sobie możliwość zmiany, w trakcie trwania umowy o kartę, wysokości stawek pobieranych prowizji i opłat (taryfy) w razie zaistnienia jednej z wymienionych przesłanek:
 - 1) zmiany, o co najmniej 1 punkt bazowy (0,01 p.p.) wskaźnika zmiany cen i usług ogłaszanego przez Prezesa GUS,
 - 2) zmiany, o co najmniej 1 punkt bazowy (0,01 p.p.) cennika usług świadczonych przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A.,
 - 3) zmiany, o co najmniej 1 punkt bazowy (0,01 p.p.) cen energii lub taryf telekomunikacyjnych,
 - 4) zmiany, o co najmniej 1 punkt bazowy (0,01 p.p.) wysokości opłat pobieranych od banku przez instytucje, z usług których bank korzysta przy wykonywaniu czynności związanych ze świadczeniem usług objętych umową,
 - 5) zmiany zakresu lub formy realizacji określonych czynności w ramach wykonywania obowiązków określonych umowie o kartę lub regulaminie, w zakresie wynikającym z tej zmiany,
 - 6) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie dotyczącym usług świadczonych na podstawie umowy;
w zakresie wynikającym z tej zmiany.
2. O wprowadzonych zmianach, bank zawiadamia posiadacza rachunku.
3. Posiadacz rachunku może nie wyrazić zgody na zmianę taryfy, składając bankowi oświadczenie o odmowie przyjęcia zmian w terminie określonym przez bank, jednakże nie krótszym niż 7 dni od dnia ich otrzymania lub dnia, w którym posiadacz rachunku mógł zapoznać się z ich treścią.
4. 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 jeden miesiąc.
5. W razie, gdyby w trakcie okresu wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 4, upływał termin ważności kart/y, odmowa przyjęcia zmian jest tożsama ze złożeniem przez posiadacza rachunku oświadczenia o rezygnacji ze wznowienia karty.
6. Jeżeli, w terminie określonym w ust. 3, 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.
7. Bank zastrzega sobie możliwość zmiany, w trakcie trwania umowy o kartę, wysokości: limitu miesięcznego, limitu operacji bezgotówkowych i limitu wypłat gotówki oraz zmiany pakietów usług związanych z umową o kartę, rodzajów i zakresu ubezpieczeń w razie utraty lub obniżenia się zdolności kredytowej posiadacza rachunku w stosunku do zdolności kredytowej ustalonej na podstawie złożonego przezeń wniosku.
8. Bank zastrzega sobie prawo do zmiany – bez zgody posiadacza karty/użytkownika karty – wysokości limitu miesięcznego, limitu operacji bezgotówkowych lub limitu wypłat gotówki w przypadku naruszenia postanowień umowy o kartę, regulaminu, umowy rachunku lub regulaminu rachunku.
9. Bank zastrzega sobie możliwość zmiany, w trakcie trwania umowy o kartę, wysokości limitu operacji bezgotówkowych i limitu wypłat gotówki w przypadku nieterminowej spłaty należności przez posiadacza lub stwierdzenia zagrożenia ich terminowej spłaty; o powyższym fakcie bank niezwłocznie poinformuje posiadacza karty.

§ 41

1. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w niniejszym 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 bank usług, w tym zmiany obowiązujących bank zasad dokonywania czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w zakresie dotyczącym kart płatniczych lub
 - 2) wprowadzenie nowej interpretacji przepisów regulujących działalność sektora bankowego lub świadczenie przez bank usług wynikających 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,

- 3) zmiany obowiązujących bank zasad wydawania kart płatniczych i wykonywania operacji przy ich użyciu, w szczególności wskutek zmian wprowadzonych przez którąkolwiek organizację płatniczą,
 - 4) dostosowanie do koniecznych zmian w systemach teleinformatycznych lub telekomunikacyjnych banku lub innych podmiotów, z usług których bank korzysta lub będzie korzystał przy wykonywaniu czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową,
 - 5) zmiany rozwiązań organizacyjno-technicznych dotyczących wykonywania przez bank czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w szczególności mających na celu wzrost bezpieczeństwa danych objętych tajemnicą bankową,
 - 6) zmiany zakresu lub formy realizacji czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową,
 - 7) zmiany oferowanych przez bank usług, w tym zmiany dotyczące świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych, wydawania kart płatniczych i wykonywania operacji przy ich użyciu.
3. Posiadacz rachunku może nie wyrazić zgody na zmianę, składając bankowi oświadczenie o odmowie przyjęcia zmian w terminie określonym przez bank, jednakże nie krótszym niż 7 dni od dnia ich otrzymania lub dnia, w którym posiadacz rachunku mógł zapoznać się z ich treścią.
 4. Posiadacz rachunku może złożyć oświadczenie o odmowie przyjęcia zmian, o których mowa w ust. 1, przy użyciu elektronicznych kanałów dostępu, pod warunkiem zapewnienia prawidłowej identyfikacji posiadacza rachunku, jeżeli składanie takich oświadczeń mieści się w udostępnionym przez bank zakresie funkcjonalności danego kanału dostępu.
 5. 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 określa § 44 ust. 2, przy czym posiadacz rachunku może w każdej chwili dokonać spłaty zadłużenia i zrezygnować z karty i limitu miesięcznego, na zasadach określonych w umowie i regulaminie.
 6. W razie, gdyby w trakcie okresu wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 5, upływał termin ważności kart/y, odmowa przyjęcia zmian jest tożsama ze złożeniem przez posiadacza rachunku oświadczenia o rezygnacji ze wznowienia karty.
 7. Jeżeli, w terminie określonym w ust. 3, 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.

§ 42

1. Wszelkie dane posiadacza rachunku, posiadacza karty/użytkownika karty, 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, seria i numer dokumentu tożsamości,
 - 9) data urodzenia,
 - 10) stan cywilny,
 - 11) adres do korespondencji,
 - 12) numer telefonu,
 - 13) obywatelstwo,
 - 14) dane dotyczące rezydencji podatkowej lub dewizowej,
 - 15) adres elektroniczny,
 - 16) sposób doręczania korespondencji,

- a także inne dane wskazane przez posiadacza rachunku, pełnomocnika, posiadacza karty/użytkownika karty lub wymagane oświadczenia tych osób, składane są na odrębnych formularzach.
2. Za skuteczne uznaje się doręczenie przez bank korespondencji na adres korespondencyjny, 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, pełnomocnika, posiadacza karty/użytkownika karty.
 4. Posiadacz rachunku, pełnomocnik, posiadacz karty/użytkownik karty, zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić bank o każdej zmianie swoich danych 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.

Rozwiązanie i wygaśnięcie umowy o kartę

§ 43

Umowa o kartę ulega rozwiązaniu w przypadku jej wypowiedzenia przez którąkolwiek ze stron z upływem ostatniego dnia okresu wypowiedzenia.

§ 44

1. Każda ze stron może rozwiązać umowę o kartę z zachowaniem okresu wypowiedzenia, przy czym bank może wypowiedzieć umowę jedynie z ważnych powodów.
2. Termin wypowiedzenia umowy wynosi jeden miesiąc.
3. Bieg wypowiedzenia umowy rozpoczyna się od następnego dnia po doręczeniu drugiej stronie oświadczenia o wypowiedzeniu.
4. Za ważne powody, o których mowa w ust. 1, uznaje się:
 - 1) podanie przez posiadacza nieprawdziwych informacji przy zawieraniu umowy,
 - 2) naruszenie przez użytkownika karty udzielonego mu pełnomocnictwa,
 - 3) naruszenie przez posiadacza karty/użytkownika karty powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
 - 4) nieuregulowanie przez posiadacza karty należności banku powstałych na podstawie umowy o kartę, w szczególności kwot rozliczonych przez bank operacji dokonanych przy użyciu kart/y, należnych opłat i prowizji, odsetek od zadłużenia przeterminowanego,
 - 5) wycofania z oferty banku produktu lub usługi będącej przedmiotem umowy,
 - 6) blokadę rachunku przez bank,
 - 7) zajęcie rachunku przez organ egzekucyjny,
 - 8) rozwiązanie umowy rachunku,
 - 9) uzasadnione podejrzenie lub stwierdzenie fałszerstwa karty lub naruszenie zasad jej użytkowania,
 - 10) pozostałe przypadki określone umową o kartę lub regulaminem.
5. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy o kartę bank przesyła posiadaczowi rachunku na ostatni podany przez niego adres do korespondencji.
6. Wypowiadając umowę, bank wzywa posiadacza rachunku do zniszczenia wydanych kart.
7. W przypadku nieuregulowania należności wobec banku, bank wszczyna wobec posiadacza rachunku postępowanie egzekucyjne.

§ 45

Umowa o kartę wygasa:

- 1) wskutek upływu terminu, na jaki została zawarta – z dniem utraty ważności wszystkich kart wydanych do rachunku,
- 2) wskutek upływu terminu wypowiedzenia,
- 3) w razie śmierci posiadacza rachunku będącego osobą fizyczną i jedynym posiadaczem rachunku – z dniem jego śmierci,
- 4) wskutek likwidacji posiadacza karty - osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną

- 5) skutek złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy przez posiadacza karty – z dniem doręczenia oświadczenia do banku.

§ 46

1. Niezależnie od prawa wypowiedzenia umowy o kartę, bank ma prawo zastrzec, ze skutkiem natychmiastowym, kartę/y w przypadkach określonych w § 44 ust. 4, powiadamiając o tym fakcie posiadacza rachunku lub użytkownika karty.
2. W przypadku zastrzeżenia karty wydanej użytkownikowi o fakcie zastrzeżenia bank również powiadamia posiadacza rachunku; powiadomienie przez bank o zastrzeżeniu wszystkich wydanych w ramach umowy o kartę kart lub jedynej niezastrzeżonej uprzednio karty wywiera skutki tożsame z wypowiedzeniem umowy o kartę przez bank.
3. W razie rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o kartę bank zastrzega wszystkie wydane do rachunku karty niezwłocznie po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia powodującego rozwiązanie lub wygaśnięcie danej umowy.
4. W przypadku wypowiedzenia umowy przez bank, posiadacz karty zobowiązany jest do uregulowania aktualnego zadłużenia wynikającego z umowy o kartę w terminie wskazanym przez bank; zastrzeżenie karty przez jej posiadacza i rezygnacja z wydania karty nowej w miejsce utraconej również zobowiązuje posiadacza karty do spłaty istniejącego zadłużenia wobec banku.
5. W przypadku nie uregulowania przez posiadacza rachunku należności, o których mowa w ust. 4, zastosowanie mają postanowienia regulaminu rachunku.
6. Po upływie terminu, o którym mowa w ust. 4, bank nalicza odsetki według stopy procentowej obowiązującej w banku dla należności przeterminowanych.

Inne postanowienia

§ 47

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:
 - 1) 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.

§ 48

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

Standardowe limity dzienne wypłat gotówki i operacji bezgotówkowych

Rodzaj karty	Dzienny limit wypłat gotówki	Dzienny limit transakcji bezgotówkowych
Mastercard Business	2.000 zł	10.000 zł
MasterCard Business Gold	2.000 zł	10.000 zł

Zasady funkcjonowania usługi 3D-Secure w SGB-Banku S.A. i zrzeszonych bankach spółdzielczych

§ 1

1. Usługa 3D-Secure jest usługą dodatkowego potwierdzania transakcji dokonywanych w serwisach internetowych oferujących tego typu usługę, poprzez wprowadzenie osobistego hasła, zdefiniowanego podczas aktywacji w usłudze.
2. Usługa 3D-Secure funkcjonuje pod nazwą MasterCard Secure Code lub Verified by VISA i dostępna jest w serwisach internetowych certyfikowanych przez VISA i 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 posiadacza karty/użytkownika karty polega na podaniu, w zależności od wymagań odbiorcy:
 - 1) w przypadku sklepów internetowych oferujących usługę 3D-Secure – prawidłowego numeru karty, daty ważności i ostatnich trzech cyfr nadrukowanych na pasku do podpisu (tzw. CVV2/CVC2) oraz dodatkowego hasła, o którym mowa w § 2 ust. 6;
 - 2) w przypadku sklepów internetowych, 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 dla posiadacza karty/użytkownika karty, który dokonał uprzednio aktywacji usługi.
2. Posiadacz karty/użytkownik karty aktywuje usługę 3D-Secure 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 posiadacza karty/użytkownika karty potwierdzenia swojej tożsamości poprzez podanie danych osobowych, którymi dysponuje bank.
4. Posiadacz karty/użytkownik karty Maestro, Visa Electron lub Visa Business Electron podczas aktywacji usługi 3D-Secure powinien podać dodatkowo hasło tymczasowe przekazane przez bank; celem otrzymania hasła tymczasowego posiadacz karty, który chce aktywować usługę 3D-Secure i nie posiada hasła tymczasowego, winien skontaktować się z bankiem.
5. Posiadacz karty/użytkownik karty innej niż wymienione w ust. 4 dokonuje aktywacji usługi na zasadach określonych w ust. 3.
6. W trakcie aktywacji usługi 3D-Secure posiadacz karty/użytkownik karty, zobowiązany jest do ustalenia osobistego hasła, wykorzystywanego do autoryzowania transakcji dokonywanych w Internecie.

§ 3

1. W trakcie aktywacji usługi 3D-Secure posiadacz karty/użytkownik karty, poza ustaleniem hasła, o którym mowa § 2 ust. 6, zobowiązany jest również do określenia wiadomości PAM (Personal Assurance Message).
2. PAM jest komunikatem, wyświetlanym przy dokonywaniu transakcji w Internecie, jako potwierdzenie autentyczności strony, na której posiadacz karty/użytkownik karty dokonuje autoryzacji przeprowadzanej transakcji.

Odpowiedzialność

§ 4

1. Posiadacz karty/użytkownik karty zobowiązany jest do :
 - 1) przechowywania i ochrony hasła osobistego używanego w usłudze 3D-Secure, z zachowaniem należytej staranności, w sposób uniemożliwiający dostęp do hasła osobom trzecim;
 - 2) nieprzechowywania karty razem z hasłem osobistym używanym w usłudze 3D-Secure;
 - 3) nieudostępniania hasła osobistego używanego w usłudze 3D-Secure osobom nieuprawnionym.
2. Posiadacza rachunku obciążają transakcje dokonane przez użytkowników kart oraz osoby, którym posiadacz karty/użytkownik karty udostępnił kartę lub ujawnił hasło używane w usłudze 3D-Secure.