

Załącznik nr 2 do Regulaminu kont dla klientów indywidualnych

(dawniej zwanego: Regulamin świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów indywidualnych)

Instrumenty płatnicze

(dalej: zasady; dawniej: Zasady wydawania i funkcjonowania instrumentów płatniczych)

§ 1

1. Zasady określają sposób, w jaki:
 - 1) wydajemy i obsługujemy instrumenty płatnicze oraz rozliczamy operacje wykonywane przy użyciu instrumentów płatniczych,
 - 2) korzystasz z instrumentów płatniczych,
 - 3) świadczymy usługi w aplikacji mobilnej naturaBanku (Nasz Bank),
 - 4) świadczymy inne usługi razem z wydaną karty; lista tych usług znajduje się na naszej stronie internetowej.
2. Zasady korzystania z instrumentów płatniczych są dostępne na naszej stronie internetowej:
 - 1) dla portfeli cyfrowych – w Regulaminie korzystania z kart płatniczych SGB w ramach portfeli cyfrowych,
 - 2) dla usługi Visa Mobile – w Regulaminie dodawania i użytkowania kart SGB w ramach korzystania z usługi Visa Mobile.
3. Zasady korzystania z instrumentów płatniczych w aplikacji mobilnej naturaBank opisuje przewodnik użytkownika Aplikacji mobilnej naturaBank (Nasz Bank)” udostępnionym na stronie internetowej Banku.
4. Słowniczek pojęć używanych w zasadach:

agent rozliczeniowy	bank lub inny dostawca w rozumieniu Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych
agent rozliczeniowy banku	agent rozliczeniowy, za pośrednictwem którego rozliczamy transakcje wykonane wydanymi przez nas instrumentami płatniczymi
akceptant	odbiorca inny niż konsument, któremu agent rozliczeniowy świadczy usługę płatniczą
aplikacja mobilna/aplikacja	udostępnione przez nas oprogramowanie, służące do obsługi bankowości mobilnej, instalowane na Twoim zaufanym urządzeniu mobilnym, umożliwiające korzystanie z usług bankowych, w tym składanie zleceń płatniczych
hasło 3D Secure	jednorazowy kod SMS wysyłany przez nas na Twój numer telefonu komórkowego, który podałeś(-aś) nam do kontaktu, weryfikacji Twojej tożsamości i dodatkowej autoryzacji transakcji w usłudze 3D Secure
karta/instrument płatniczy	karta debetowa wydana jako karta plastikowa lub jako karta wirtualna, która identyfikuje swojego wydawcę licencjonowanego i użytkownika; umożliwia transakcje określone w regulaminie i zasadach
limit transakcji bezgotówkowych	ustalona przez nas maksymalna dzienna kwota operacji bezgotówkowych, które możesz wykonywać kartą lub przez elektroniczny kanał dostępu, w tym wypłacać gotówkę w usłudze cash back

limit transakcji zbliżeniowej	maksymalna kwota pojedynczej transakcji zbliżeniowej ustalana przez organizację płatniczą; wysokość limitu transakcji zbliżeniowych przeprowadzanych poza granicami Polski może być inna niż wysokość limitu obowiązującego w Polsce
Mastercard International (Mastercard)	organizacja płatnicza, która obsługuje międzynarodowy system akceptacji i rozliczania operacji dokonanych kartami z logo Maestro/Cirrus/Mastercard
marża kursowa	kwota łącznych opłat za przeliczenie waluty w transakcji płatniczej (przewalutowanie); jest to wartość procentowa marży w stosunku do najbardziej aktualnego referencyjnego kursu wymiany euro ogłoszonego przez Europejski Bank Centralny (EBC), którą prezentujemy zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/518 z dnia 19 marca 2019 r. zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 924/2009 w odniesieniu do niektórych opłat za płatności transgraniczne w Unii i opłat za przeliczenie waluty
odbiorca	odbiorca pieniędzy, których dotyczy transakcja, np. akceptant; odbiorcą może być osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną
technologia NFC	od angielskiego Near Field Communication – technologia, która umożliwia bezstykową i bezprzewodową transmisję danych na bliską odległość przy użyciu urządzenia mobilnego z anteną NFC, komunikującą się z terminalem POS lub bankomatem i umożliwiającą transakcje zbliżeniowe
transakcja bezgotówkowa / operacja bezgotówkowa	płatność za towary i usługi przy użyciu karty/instrumentu płatniczego, również w internecie
transakcja zbliżeniowa (transakcja bezstykowa) / operacja zbliżeniowa	transakcja płatnicza wykonana kartą przez zbliżenie jej lub urządzenia mobilnego do czytnika zbliżeniowego na terminalu w punkcie usługowo-handlowym lub w bankomacie z funkcją zbliżeniową
transakcje/operacje	zarówno transakcje/operacje bezgotówkowe jak również transakcje/operacje gotówkowe
tryb online	wykonywanie transakcji kartą lub instrumentem płatniczym, który wymaga połączenia w czasie rzeczywistym akceptującego ten instrument płatniczy urządzenia z systemem bankowym
urządzenie mobilne	smartfon, tablet lub inne urządzenie z systemem operacyjnym iOS lub Android, które obsługuje transmisję danych i ma dostęp do internetu
usługa cash back (cash back)	umożliwia wypłatę gotówki z kasy punktu handlowo-usługowego podczas płatności kartą; organizacja płatnicza określa maksymalną wysokość wypłaty w usłudze cash back, a punkt handlowo-usługowy informuje Cię, ile wynosi ta kwota; usługa jest dostępna w punktach z logo Mastercard lub Maestro Płać kartą i wypłacaj, lub Visa cash back
Visa (Visa International)	organizacja obsługująca międzynarodowy system, który akceptuje i rozlicza operacje kartami z logo Visa
wydawca karty	bank
wydawca licencjonowany	SGB-Bank S.A., na licencji którego wydawana jest karta
zablokowanie karty	czasowe uniemożliwienie operacji kartą
zastrzeżenie karty	uniemożliwienie operacji kartą, którego nie można odwołać

Rozdział 1. Karty

Wydawanie i wznawianie kart płatniczych

§ 2

1. Karty mogą być wydawane do ROR/PRP,
2. Jeśli jesteś posiadaczem lub użytkownikiem karty do rachunku prowadzonego w PLN, możesz zlecić połączenie tej karty z rachunkami w walutach wymienialnych, tj. EUR, USD, GBP. Kartę możesz połączyć maksymalnie z jednym swoim rachunkiem w danej walucie (EUR, USD, GBP).
3. Jeżeli jesteś posiadaczem lub użytkownikiem karty do rachunku prowadzonego w PLN i jesteś właścicielem lub współwłaścicielem więcej niż jednego rachunku walutowego w walucie wymienialnej, tj. EUR, USD, GBP, możesz połączyć kartę tylko z jednym rachunkiem w danej walucie.
4. Dyspozycję połączenia do karty wydanej do rachunku w PLN rachunku prowadzonego w walucie wymienialnej tj. EUR, USD, GBP (jednego lub maksymalnie trzech) może złożyć:
 - 1) posiadacz – gdy zawiera umowę, składa wniosek o wydanie karty dla siebie lub dla użytkownika oraz w innym dogodnym dla siebie terminie,
 - 2) użytkownik – tylko w odniesieniu do swojej karty, w dogodnym dla siebie terminie.Posiadacz i użytkownik mogą złożyć taką dyspozycję w aplikacji mobilnej Nasz Bank, w bankowości internetowej (gdy wdrożymy taką funkcjonalność) lub w placówce banku.
- 3) W imieniu małoletniego posiadacza lub użytkownika karty:
 - a. w placówce bankowej:
 - do 13. roku życia posiadacza lub użytkownika wniosek składa jego przedstawiciel ustawowy,
 - od 13. do 18. roku życia posiadacza lub użytkownika wniosek może złożyć małoletni, jeśli zgodzi się na to jego przedstawiciel ustawowy,
 - b. w aplikacji mobilnej Nasz Bank, jeśli ma mniej niż 18 lat, wniosek składa jego przedstawiciel ustawowy w panelu rodzica.
5. Wydajemy maksymalnie jedną kartę tego samego typu dla jednej osoby do tego samego rachunku.
6. Jeśli jesteś posiadaczem rachunku, możesz zwrócić się o wydanie karty dla jednej lub więcej osób. Udzielasz im w ten sposób pełnomocnictwa do dysponowania pieniędzmi na rachunku przy użyciu karty. Takiego pełnomocnictwa możesz udzielić osobie, która ukończyła 13 lat.
7. Jeśli jesteś posiadaczem rachunku, możesz wnioskować o zmianę typu karty. Zmiana typu karty może zmieniać opłaty za jej użytkowanie, wynikające z tabeli. Jeśli wycofaliśmy produkt z oferty, typ karty może się zmienić z naszej inicjatywy w momencie wznowienia karty. W takim przypadku warunki cenowe dla nowego typu karty nie zmieniają się.
8. Kartę młodzieżową możemy wydać osobie fizycznej, która ukończyła 13 lat i nie przekroczyła 26 lat oraz ma w banku ROR; do tego rachunku możemy wydać tylko jedną kartę młodzieżową.
9. Kartę Visa/Mastercard Junior możemy wydać osobie fizycznej (gdy wdrożymy taką funkcjonalność), która ukończyła 6 lat i nie przekroczyła 18 lat .
10. Włączysz funkcję zbliżeniową przy płatności stykowej z PIN-em. Jeśli chcesz ją wyłączyć, składasz wniosek w naszej placówce, a następnie musisz wykonać transakcję stykową z PIN-em w terminalu POS lub bankomacie..
11. Jeśli posiadaczem lub użytkownikiem karty jest małoletni do 13. roku życia, wniosek o kartę lub jej duplikat musi złożyć jego przedstawiciel ustawowy.

§ 3

1. Karty mają limity transakcji bezgotówkowych oraz wypłat gotówki (dzienne kwotowe oraz ilościowe).

2. Jeśli jesteś posiadaczem rachunku, użytkownikiem karty lub przedstawicielem ustawowym małoletniego, możesz zmienić limity kwotowe w bankowości internetowej, aplikacji mobilnej lub naszej placówce. Dla kart Visa/Mastercard Junior limity może zmienić wyłącznie przedstawiciel ustawowy małoletniego w bankowości internetowej, aplikacji mobilnej lub naszej placówce.
3. Ustalamy limity ilościowe i nie może ich zmienić pracownik naszej placówki, posiadacz rachunku, użytkownik karty, przedstawiciel ustawowy małoletniego.
4. Dla kart debetowych do rachunków prowadzonych w PLN limity transakcyjne są określane w PLN. Nie ma znaczenia, czy karta jest połączona z rachunkami w walutach EUR, USD lub GBP. Limity transakcyjne w PLN obowiązują łącznie dla wszystkich transakcji kartą, niezależnie od tego, na którym rachunku podłączonym do karty zostaną rozliczone.
5. Wartości limitów określa rozdział 2 tego załącznika.

§ 4

1. Jeśli nie złożysz rezygnacji ze wznowienia karty co najmniej 45 dni przed terminem jej ważności, wznowi się ona automatycznie. Wyjątek stanowi ust. 3.
2. Możemy zmienić numer karty i PIN dla wznowionej karty. W takim przypadku powiadomimy Cię o zmianie na zasadach z § 7.
3. Jeśli rezygnujesz ze wznowienia karty, zniszcz kartę tak, aby uszkodzić pasek magnetyczny lub mikroprocesor oraz numer karty.

§ 5

1. Jeśli rezygnujesz z użytkowania karty w okresie jej ważności, zgłoś nam to pisemnie. Gdy otrzymamy zgłoszenie, zastrzeżemy kartę. Możesz także zastrzec ją samodzielnie w elektronicznych kanałach dostępu lub call center.
2. W przypadku z ust. 1 kartę zniszcz w sposób określony w § 4 ust. 4 tych zasad.

§ 6

Możemy wydawać do ROR inne karty niż określone w tym regulaminie. W takich przypadkach opieramy się na odrębnych regulacjach.

Wysyłka PIN i karty

§ 7

1. PIN możesz pobrać SMS-em na numer telefonu, który wskazałeś(-aś), lub otrzymać w formie papierowej na adres do korespondencji.
2. PIN jest generowany i dystrybuowany w taki sposób, że zna go tylko osoba, której imię i nazwisko znajduje się na karcie.
3. Możesz nadać PIN w aplikacji mobilnej lub bankowości elektronicznej.
4. PIN jest niezbędny, gdy korzystasz z bankomatów oraz płacisz w punktach handlowo-usługowych, które wymagają potwierdzenia operacji PIN-em. Wyjątek stanowi § 12 ust. 10 zasad.
5. Jeśli kolejno trzy razy wprowadzisz błędny PIN, spowoduje to zatrzymanie karty.
6. Jeśli Twoja karta zostanie zatrzymana, zastrzeż ją i złóż do nas wniosek o wydanie nowej.
7. Nie możemy odtworzyć PIN-u, jeśli go zgubisz, zapomnisz lub nie otrzymasz. W takim przypadku możesz wystąpić z wnioskiem o nowy PIN.
8. PIN możesz zmienić w bankomatach umożliwiających taką operację, w bankowości internetowej lub aplikacji mobilnej.

§ 8

1. Kartę wysyłamy pocztą lub kurierem na Twój adres korespondencyjny. Możesz ją także odebrać w naszej placówce.
2. Karta, którą otrzymujesz, jest nieaktywna. Informację o tym, jak ją aktywować, przekazujemy Ci wraz z kartą. Kartę możesz aktywować w bankowości internetowej, w aplikacji mobilnej, call center lub naszej placówce.
3. Karta jest ważna do ostatniego dnia miesiąca, który jest na niej wskazany.

§ 9

Jeśli karta ulegnie uszkodzeniu, możesz złożyć wniosek o wydanie jej duplikatu z dotychczasowym lub nowym PIN-em. Zniszcz uszkodzoną kartę. Możesz ją również zastrzec i złożyć wniosek o kartę w miejsce zastrzeżonej lub o całkowicie nową kartę. Aby wykonać te czynności, musisz być posiadaczem rachunku.

Zasady użytkowania kart

§ 10

Jeśli jesteś użytkownikiem karty, musisz:

- 1) przechowywać i chronić kartę oraz indywidualne dane uwierzytelniające, z zachowaniem należytej staranności,
- 2) chronić kartę i PIN przed kradzieżą, zgubieniem, zniszczeniem lub uszkodzeniem,
- 3) przechowywać osobno kartę, PIN i indywidualne dane uwierzytelniające,
- 4) nie udostępniać karty lub urządzenia mobilnego, PIN-u i indywidualnych danych uwierzytelniających osobom nieuprawnionym,
- 5) niezwłocznie zgłosić utratę, kradzież, przywłaszczenie albo nieuprawnione użycie karty, urządzenia mobilnego lub nieuprawniony dostęp do karty, urządzenia mobilnego, zgodnie z § 2 zasad,
- 6) przestrzegać umowy i regulaminu,
- 7) sprawdzać na bieżąco obciążenia rachunku, w tym transakcje kartą, i zgłaszać nam wszelkie niezgodności lub nieprawidłowości,
- 8) aktualizować oprogramowanie antywirusowe na urządzeniu mobilnym.

§ 11

Operacje może wykonywać wyłącznie osoba, której imię i nazwisko znajduje się na karcie, tylko w okresie ważności karty.

Wykonywanie operacji

§ 12

1. Dzięki karcie możesz dysponować pieniędzmi na rachunku: wykonywać operacje gotówkowe i bezgotówkowe, autoryzowane wymaganymi przez nas metodami uwierzytelniania.
2. Wypłacić gotówkę przy użyciu karty możesz w:
 - 1) kasach banków, bankomatach lub terminalach POS,
 - 2) innych urządzeniach, akceptujących kartę i umożliwiających wypłatę gotówki,
 - 3) punktach handlowo-usługowych, które udostępniają usługę cash back, jeżeli my udostępniliśmy tę usługę; dane urządzenie musi umożliwiać operacje gotówkowe kartą.
3. Wpłacić gotówkę przy użyciu karty możesz w naszych wplatomatach; dane urządzenie musi umożliwiać wpłaty gotówkowe kartą.
4. Operacje bezgotówkowe możesz wykonywać w:
 - 1) terminalach POS,
 - 2) innych urządzeniach akceptujących kartę i umożliwiających wykonywanie płatności bezgotówkowych,
 - 3) internecie.
5. Kartą możesz realizować operacje takie jak:
 - 1) operacje z fizycznym użyciem karty:
 - a) płatności za towary i usługi w formie bezgotówkowej w punktach handlowo-usługowych, które akceptują karty i mają terminale POS,
 - b) wypłaty gotówki w kasach banków i bankomatach,
 - c) korzystanie z usługi cash back w punktach handlowo-usługowych, które akceptują karty i mają terminale POS, z wyjątkiem postanowień ust. 10 zasad;

- 2) operacje na odległość, tj. takie, w których nie przedstawiasz fizycznie karty, w szczególności przy zakupach przez telefon lub internet, chyba że regulamin stanowi inaczej;
6. Operacje z użyciem karty opisane w ust. 5 pkt 1 zasad autoryzujesz, gdy:
 - 1) składasz własnoręczny podpis na potwierdzeniu dokonania transakcji albo
 - 2) wprowadzasz prawidłowy PIN, z wyjątkiem ust. 10 tego paragrafu.
7. Operacje kartą na odległość opisane w ust. 5 pkt 2 tego paragrafu autoryzujesz w ten sposób, że podajesz prawidłowy numer karty, datę jej ważności oraz trzycyfrowy kod CVC2/CVV2. Są to:
 - 1) zapłata kartą za zamówione telefonicznie lub korespondencyjnie towary (operacje typu mail order / telephone order – MOTO),
 - 2) zapłata za towar zakupiony przez internet.
8. Operacje autoryzujesz przez uwierzytelnienie w portfelu cyfrowym lub podanie prawidłowego numeru karty, daty jej ważności oraz trzycyfrowego kodu CVC2/CVV2.
9. Autoryzacji dokonujesz, gdy na dokumencie obciążeniowym składasz własnoręczny podpis zgodny z wzorem podpisu na karcie, wprowadzasz PIN, wykonujesz uwierzytelnienie w portfelu cyfrowym albo podajesz wymagane przez nas informacje. Operacji z ust. 5 pkt 2 nie musisz zatwierdzać PIN-em ani podpisem.
10. Autoryzacja transakcji zbliżeniowych polega na zbliżeniu karty lub urządzenia mobilnego do czytnika, który umożliwia transakcje zbliżeniowe. Transakcja nie musi wymagać podpisu ani PIN-u, jeśli kwota mieści się w limicie pojedynczej transakcji zbliżeniowej z § 27 zasad.
11. Aby korzystać z funkcji zbliżeniowej karty plastikowej, musisz wykonać na terenie kraju pierwszą transakcję stykową w bankomacie lub terminalu płatniczym i użyć PIN-u.
12. Stosujemy silne uwierzytelnianie użytkownika, gdy:
 - 1) uzyskujesz dostęp do swojego rachunku w trybie online,
 - 2) inicjujesz transakcję płatniczą,
 - 3) przeprowadzasz za pomocą elektronicznych kanałów dostępu czynność, która może wiązać się z ryzykiem oszustwa związanego z wykonywanymi usługami płatniczymi lub innych nadużyć, z wyjątkiem ust. 13 zasad.
13. Możemy nie stosować silnego uwierzytelniania użytkownika w przypadku transakcji:
 - 1) poza EOG (Europejski Obszar Gospodarczy),
 - 2) Mail Order / Telefon Order,
 - 3) zainicjowanych przez akceptanta,
 - 4) w terminalach samoobsługowych, w których regulujesz opłaty za przejazd lub postój,
 - 5) wykonanych u odbiorcy z listy zaufanych odbiorców, którą utworzyłeś(-aś) wcześniej, stosując silne uwierzytelnienie,
 - 6) na niewielkie kwoty,
 - 7) cyklicznych, jeśli taką transakcję utworzyłeś(-aś), zmieniłeś(-aś) lub zainicjowałeś(-aś), stosując silne uwierzytelnienie,
 - 8) zdalnej płatniczej, którą inicjujesz i której poziom ryzyka uznamy za niski, zgodnie z mechanizmem monitorowania naszych transakcji.
14. Jeśli wykonujesz transakcje internetowe:
 - 1) korzystaj z zaufanych komputerów z aktualnym oprogramowaniem antywirusowym;
 - 2) sprawdź, czy transmisję szyfruje protokół SSL (ang. Secure Socket Layer), który zapewnia poufność i integralność transmisji danych;
 - 3) nie korzystaj z otwartych i niezabezpieczonych sieci.
15. Jeśli płacisz za zamówienia pocztowe, telefoniczne lub internetowe (transakcja na odległość), korzystaj z usług sprawdzonych firm, które sprzedają na odległość i przyjmują płatności kartami oraz zachowaj szczególną ostrożność.
16. Nie możesz wykorzystywać karty transakcji sprzecznych z prawem. Dotyczy to również transakcji w internetowych grach hazardowych, których organizator nie uzyskał zezwolenia zgodnego z Ustawą z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych.
17. Karta jest własnością wydawcy licencjonowanego.

§ 13

1. W jednym dniu możesz zapłacić kartą maksymalnie tyle, ile masz dostępnych pieniędzy. Uwzględnij przy tym dziennie limity kwotowe i ilościowe dla transakcji bezgotówkowych oraz limity transakcji zbliżeniowych, jeśli używasz karty, która umożliwia transakcje zbliżeniowe.
2. Transakcje zbliżeniowe nie muszą weryfikować salda i obniżać dostępnych środków.
3. Jeśli transakcja zbliżeniowa przekroczy kwotę limitu transakcji zbliżeniowej, musisz ją potwierdzić podpisem lub PIN-em. Taka transakcja blokuje dostępne środki w wysokości autoryzowanej kwoty.
4. Niezależnie od tego, ile wynosi kwota transakcji zbliżeniowej, może być konieczne zrealizowanie jej jako typowej transakcji bezgotówkowej, wymagającej potwierdzenia. Może się to zdarzyć, nawet jeśli spełniłeś(-aś) wszelkie warunki do zrealizowania transakcji zbliżeniowej.
5. Jeśli masz kilka kart do tego samego rachunku, funkcjonują one w ramach dostępnych środków na rachunku.
6. Każda autoryzacja mająca na celu transakcję płatniczą powoduje, z wyjątkiem ust. 2, że dostępne środki w wysokości kwoty autoryzowanej transakcji blokują się do 7 dni. Nie ma znaczenia, czy transakcja doszła do skutku. Możemy zrealizować zleconą transakcję płatniczą bez blokady dostępnych środków.
7. Gdy transakcję realizujesz kartą płatniczą, a nie znasz dokładnej kwoty transakcji w momencie, w którym zgadzasz się na jej wykonanie, możemy zablokować środki na rachunku, jeżeli zgodziłeś(-aś) się na blokadę określonej kwoty środków.
8. Zwracaj uwagę na rzeczywisty poziom środków dostępnych na rachunkach, aby wykonywać transakcje kartą tylko do ich wysokości.
9. Jeżeli w ciągu 7 dni od daty transakcji nie otrzymamy jej do rozliczenia od naszego agenta rozliczeniowego, znosimy blokadę. W takim przypadku obciążymy konto kwotą tej transakcji oraz odpowiednimi prowizjami wynikającymi z taryfy po upływie 7-dniowego terminu, czyli w dniu, w którym faktycznie dostaniemy ją do rozliczenia od naszego agenta rozliczeniowego.

§ 14

Gdy płacisz kartą plastikową, musisz okazać dokument tożsamości, jeśli zażąda tego akceptant.

§ 15

Jeśli wykonujesz transakcje bezgotówkowe lub gotówkowe kartami Visa lub Mastercard, akceptant może pobrać od Ciebie dodatkową opłatę lub prowizję (tzw. surcharge). Akceptant musi poinformować Cię o jej wysokości zanim rozpoczniesz transakcję. Nie jest to nasza opłata i nie mamy wpływu na to, czy prowizja lub opłata jest pobierana i jaka jest jej wysokość.

§ 16

1. Możemy kontaktować się z Tobą, aby potwierdzić, że wykonałeś(-aś) transakcję kartą.
2. O odmowie transakcji niezwłocznie informuje Cię komunikat na urządzeniu (bankomat, terminal POS), internetowy system transakcyjny lub akceptant. Jeśli to będzie możliwe, otrzymasz także informację o przyczynie odmowy i procedurze sprostowania błędów, które ją spowodowały. Nie dotyczy to sytuacji, w których powiadomienie takie jest niedopuszczalne na podstawie odrębnych przepisów.
3. Nieodpłatnie przesyłamy Ci informację o marży kursowej. Przekazujemy ją e-mailem lub SMS-em, na adres e-mail lub numer telefonu komórkowego, który nam podałeś(-aś). Informację przesyłamy bezzwłocznie po tym, gdy otrzymamy zlecenie płatnicze. Wysyłamy informację tylko dla zleceń przeprowadzanych w krajach EOG, w walutach tych krajów innych niż waluta rachunku, do którego wydana jest karta, dotyczących wypłaty gotówki z bankomatu lub płatności kartą w punkcie sprzedaży. Informację o marży kursowej wysyłamy po pierwszej transakcji w danej walucie w danym miesiącu kalendarzowym. Możesz zrezygnować z otrzymywania informacji. Szczegóły dotyczące rezygnacji i ponownego włączenia usługi znajdują się na naszej stronie internetowej.

Zasady rozliczeń transakcji kartą

§ 17

1. Jeżeli karta do rachunku w PLN ma podłączone rachunki w walutach wymienialnych, tj. EUR, USD, GBP i:
 - 1) wykonujesz transakcję w PLN, obciążamy rachunek w PLN, do którego wydano kartę,
 - 2) wykonujesz transakcję w walucie wymienialnej jednego z rachunków połączonych z kartą i na rachunku w tej walucie są środki wystarczające na pokrycie transakcji, to obciążamy rachunek w walucie transakcji,
 - 3) wykonujesz transakcję w walucie wymienialnej jednego z rachunków połączonych z kartą, ale na rachunku w tej walucie nie ma środków wystarczających na pokrycie transakcji, to obciążamy rachunek w PLN, do którego wydano kartę.

Rachunek obciążamy kwotą transakcji wykonanych wszystkimi kartami wydanymi na podstawie umowy. Dzieje się to w dniu, w którym otrzymamy informację od naszego agenta rozliczeniowego.
2. Jeżeli karta nie jest połączona z rachunkami w walutach innych niż PLN, obciążamy rachunek w PLN.
3. Opłatami lub prowizjami związanymi z używaniem karty obciążamy w PLN rachunek, do którego jest wydana karta.
4. W dniu, w którym obciążamy rachunek kwotami transakcji, musisz zapewnić na nim środki w odpowiedniej wysokości. Muszą one wystarczyć na pokrycie transakcji wszystkimi kartami do tego rachunku oraz wszelkich opłat i prowizji, które pobieramy za użytkowanie kart.
5. Jeśli powstanie debet na rachunku, do którego wydaliśmy kartę, musisz niezwłocznie spłacić zadłużenie.
6. Gdy otrzymamy zlecenie płatnicze, wykonujemy transakcję. Polega ona na tym, że przekazujemy środki na rachunek należący do akceptanta. Robimy to w terminie, który ustaliliśmy z dostawcą usług płatniczych akceptanta. W przypadku wypłaty gotówki w bankomatach, udostępniamy środki niezwłocznie po tym, gdy otrzymamy zlecenie wypłaty środków.

§ 18

1. Rozliczanie operacji:
 - 1) kartami do ROR w przypadkach z §17 ust. 1 pkt c) i ust. 2,
 - 2) do PRP,
 - 3) transakcji uznaniowych typu przelew na kartę w walucie innej niż PLN, odbywa się po tym, jak przeliczymy je na PLN według zasad opisanych poniżej.
2. Dla kart Mastercard operacje:
 - 1) obciążenia:
 - a) w EUR przeliczane są przez naszego agenta rozliczeniowego na PLN w dniu, w którym nasz agent rozliczeniowy przetworzył operację od innego agenta rozliczeniowego; przeliczamy według obowiązującego w SGB-Banku S.A. w poprzednim dniu roboczym kursu sprzedaży dewiz dla euro, zgodnie z tabelą kursową z tego dnia z godziny 15:00,
 - b) w walucie innej niż EUR: Mastercard przelicza środki na euro według swoich kursów, następnie z EUR na PLN w dniu, w którym nasz agent rozliczeniowy przetworzył operację od innego agenta rozliczeniowego; przeliczane są przez naszego agenta rozliczeniowego według obowiązującego w SGB-Banku S.A. w poprzednim dniu roboczym kursu sprzedaży dewiz dla euro, zgodnie z tabelą kursową z tego dnia z godziny 15:00,
 - 2) uznania:
 - a) w EUR przeliczane są przez naszego agenta rozliczeniowego na PLN w dniu, w którym nasz agent rozliczeniowy przetworzył operację otrzymaną od innego agenta rozliczeniowego; przelicza je według obowiązującego u nas w poprzednim dniu roboczym kursu kupna dewiz dla euro, zgodnie z tabelą kursową z tego dnia z godziny 15:00,
 - b) w walucie innej niż EUR: Mastercard przelicza środki na euro według swoich kursów, następnie z EUR na PLN w dniu, w którym nasz agent rozliczeniowy przetworzył

operację od innego agenta rozliczeniowego; agent rozliczeniowy przelicza według obowiązującego u nas w poprzednim dniu roboczym kursu kupna dewiz dla euro, zgodnie z tabelą kursową z tego dnia z godziny 15:00.

3. Dla kart Visa operacje w walucie innej niż PLN Visa przelicza na złote, według swoich kursów. Informacja o zastosowanym kursie znajduje się na stronie www.visaeurope.com.
4. Rozliczanie operacji kartami do rachunków oszczędnościowych w walutach wymienialnych, wykonanych w walucie:
 - 1) rachunku – obciążenie rachunku wykonujemy w walucie rachunku,
 - 2) innej niż waluta rachunku – kwotę transakcji Mastercard przelicza na walutę rachunku, według swoich kursów; informacja o zastosowanym kursie znajduje się na stronie www.mastercard.com.
5. Jeśli akceptant daje wybór waluty transakcji, poprosi Cię, abyś ją wybrał(-a) z dostępnej listy.
6. Jeśli zgodnie z ust. 5 wybierzesz walutę, transakcja w walucie innej niż waluta rachunku, do którego została wydana karta, zostanie przeliczona na walutę, którą wybrałeś(-aś). Przeliczenie odbędzie się po kursie sieci akceptanta, który obsługuje punkt handlowo-usługowy lub bankomat. Następnie – na walutę rachunku według odpowiednio ust. 2 lub ust. 3.
7. Zanim autoryzujesz transakcję z ust. 5, akceptant zaprezentuje Ci kwotę transakcji w wybranej walucie, a także zastosowany kurs oraz prowizje związane z wyborem waluty.
8. Jeśli wybierasz walutę transakcji, zgadzasz się na prezentowany kurs walutowy i prowizje z ust. 7. Nie znamy prowizji i kursu walutowego, które stosuje akceptant.
9. Jeśli jesteś posiadaczem lub użytkownikiem karty, możesz przekroczyć dostępne na rachunku środki, np. na skutek przewalutowania transakcji w walucie innej niż waluta karty lub naliczenia opłat za używanie karty. Jako posiadacz rachunku musisz wtedy niezwłocznie spłacić zadłużenie.

§ 19

1. Jeśli jesteś posiadaczem rachunku, możesz złożyć do nas wniosek, abyśmy zwrócili kwotę wykonanej, autoryzowanej transakcji, którą zainicjował odbiorca lub ktoś za jego pośrednictwem, jeżeli:
 - 1) w momencie autoryzacji nie została określona dokładna kwota transakcji oraz
 - 2) kwota transakcji jest wyższa niż kwota, jakiej mogłeś(-aś) się spodziewać na podstawie rodzaju i wartości wcześniejszych transakcji, postanowień umowy i istotnych dla sprawy okoliczności.
2. Wniosek z ust. 1 musisz uzasadnić, tzn. podać okoliczności wskazujące na spełnienie warunków z ust. 1. Podstawą zwrotu nie może być wymiana waluty, jeżeli kurs walutowy został ustalony na zasadach, które określa regulamin lub umowa.
3. Zwrot z ust. 1 obejmuje pełną kwotę wykonanej transakcji. Zwrot nie obejmuje natomiast opłat i prowizji związanych z transakcją.
4. Nie dostaniesz zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji, którą zainicjował odbiorca, gdy:
 - 1) zgodziłeś(-aś) się na wykonanie transakcji płatniczej bezpośrednio nam lub
 - 2) informację o przyszłej transakcji dostarczyliśmy lub udostępnialiśmy my lub odbiorca, w uzgodniony sposób, co najmniej 4 tygodnie przed wykonaniem zlecenia.
5. Wniosek z ust. 1 możesz złożyć w ciągu 8 tygodni od dnia, w którym rachunek został obciążony kwotą transakcji. Wniosek powinien mieć formę reklamacji, zgodną z zapisami rozdziału o składaniu reklamacji.
6. W ciągu 10 dni od otrzymania wniosku:
 - 1) zwracamy kwotę transakcji, tzn. przekazujemy na rachunek karty pełną kwotę transakcji albo
 - 2) uzasadniamy odmowę zwrotu.
7. Uzasadnienie odmowy zwrotu przekazujemy zgodnie z umową, wraz z pouczeniem o wnoszeniu reklamacji zgodnie z rozdziałem 8 o składaniu reklamacji w regulaminie – § 59-61.

§ 20

1. Udostępniamy miesięczną historię operacji wykonanych przy użyciu karty:
 - 1) na wyciągu z rachunku – posiadaczowi rachunku,

- 2) jako odrębne zestawienie – użytkownikowi,
 - 3) w aplikacji mobilnej – użytkownikowi,
 - 4) w bankowości internetowej – użytkownikowi.
2. Jeśli jesteś użytkownikiem, otrzymujesz od nas miesięczne zestawienie operacji.
 3. Jeśli jesteś użytkownikiem, we wniosku o instrumenty płatnicze wskazujesz sposób, w jaki chcesz otrzymywać zestawienia operacji:
 - 1) przesyłką pocztową na adres korespondencyjny, który podałeś(-aś),
 - 2) przesyłką elektroniczną na adres mailowy, który podałeś(-aś).
 4. Jeśli jesteś użytkownikiem, możesz w dowolnym momencie złożyć w naszej placówce rezygnację z otrzymywania miesięcznego zestawienia operacji.
 5. Opłatę za zestawienia operacji pobieramy zgodnie z obowiązującą tabelą.

§ 21

1. Na Twój wniosek świadczymy usługę chargeback, gdy:
 - 1) zakupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową,
 - 2) zakupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) lub uszkodzony,
 - 3) zakupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową),
 - 4) zwróciłeś(-aś) towar, ale nie otrzymałeś(-aś) zwrotu pieniędzy.
2. Przeprowadzamy usługę chargeback, gdy:
 - 1) podejmiesz w stosunku do akceptanta działania, których celem jest odzyskanie kwoty transakcji lub dostarczenie towaru/usługi zgodnie z umową albo
 - 2) spełnisz inne wymogi uruchomienia usługi chargeback (np. zastrzeżenie karty).
3. Wniosek o usługę chargeback składasz niezwłocznie po tym, gdy stwierdzisz sytuację z ust. 1 i podejmiesz działania z ust. 2, zgodnie z zasadami rozdziału 8 A regulaminu – Reklamacje, skargi i wnioski. W imieniu osób małoletnich wniosek składa przedstawiciel ustawowy, a w przypadku małoletnich powyżej 13 r.ż. – także sam małoletni.
4. Do wniosku o usługę chargeback dołącz:
 - 1) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi,
 - 2) pisemne wyjaśnienie zawierające informacje z rozdziału dotyczącego składania reklamacji,
 - 3) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności,
 - 4) informację na temat działań, które podjąłeś(-aś) wobec akceptanta (tj. co najmniej wskazanie: daty i formy Twojego kontaktu z akceptantem, danych akceptanta, treści zgłoszonego żądania oraz odpowiedzi akceptanta);
 - 5) informację, czy towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna, potwierdzenie odesłania otrzymanego towaru lub opis prób, które podjąłeś(-aś), aby zwrócić towar;
 - 6) informację o tym, że rezygnujesz z usługi lub o innych żądaniach, które kierujesz do usługodawcy oraz potwierdzenie rezerwacji, anulacji otrzymanej od usługodawcy lub paragonu z informacją o zwrocie pieniędzy.
5. Przeprowadzamy usługę chargeback zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Visa lub Mastercard), tj. na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.
6. Nie decydujemy o tym, czy otrzymasz kwotę transakcji.
7. Poinformujemy Cię o decyzji akceptanta w ciągu 5 dni roboczych od daty jej otrzymania. Jeśli stwierdzimy, że żądanie zgłoszone we wniosku o chargeback jest bezzasadne, nie zwrócimy kwoty kwestionowanej transakcji.

Usługa 3D Secure

§ 22

1. Usługa 3D-Secure umożliwia transakcje bezgotówkowe w internecie, u akceptantów udostępniających tę usługę, z wykorzystaniem:
 - 1) odpowiedzi na pytanie weryfikacyjne, którą ustalasz u nas, i hasła 3D Secure lub

- 2) potwierdzenia transakcji w aplikacji mobilnej, o ile wybrałeś(-aś) taki sposób akceptowania transakcji.
2. Możesz ustalić lub zmienić odpowiedź na hasło weryfikacyjne z ust. 1 pkt 1 w naszej placówce lub na call center.
3. Abyś mógł(-ogła) korzystać z usługi 3D Secure przy transakcjach bezgotówkowej w internecie, musi być ona dostępna w danym serwisie internetowym.
4. Jeśli wykonujesz kartą transakcję bezgotówkową w internecie, jej autoryzacja polega na podaniu informacji wymaganych przez akceptanta:
 - 1) wspierających usługę 3D Secure – prawidłowego numeru karty, daty ważności i kodów CVV2 / CVC2 (z zastrzeżeniem, że kodu CVC2 akceptant może nie wymagać) oraz potwierdzenie transakcji w sposób określony w ust. 1;
 - 2) bez usługi 3D Secure – prawidłowego numeru karty, daty ważności i kodów CVV2 / CVC2 albo prawidłowego numeru karty i daty ważności.
5. Jeśli trzykrotnie błędnie odpowiesz na pytanie weryfikacyjne lub podasz błędne hasło 3D Secure albo nie potwierdzisz jej w aplikacji mobilnej (o ile wybrałeś(-aś) taki sposób akceptowania transakcji), usługa 3D Secure zostanie zablokowana. Możesz w dowolnej chwili zgłosić wniosek o odblokowanie usługi w naszej placówce lub na call center.

Zastrzeganie i blokowanie kart

§ 23

1. Karta może zostać zablokowana lub zastrzeżona przez:
 - 1) nas – zgodnie z postanowieniami § 26,
 - 2) Ciebie;
 - 3) przedstawiciela ustawowego małoletniego.
2. Możesz zablokować i odblokować kartę w aplikacji mobilnej oraz w bankowości internetowej.
3. Jeśli jesteś posiadaczem rachunku, na Twój wniosek możemy zastrzec wszystkie karty wydane do rachunku.

§ 24

1. Jeśli utracisz kartę lub ktoś ją ukradnie, przywłaszczy albo w nieuprawniony sposób użyje, powinienesz(-aś) niezwłocznie zastrzec kartę telefonicznie i podać swoje dane personalne.
2. Kartę możesz zastrzec:
 - 1) na call center,
 - 2) w aplikacji mobilnej,
 - 3) w bankowości internetowej,
 - 4) w naszej placówce.
3. Zastrzeżenie z ust. 1, obowiązuje do końca terminu ważności karty i powoduje, że nie możesz dalej się nią posługiwać.
4. Jeśli jesteś posiadaczem rachunku, możesz wystąpić o wydanie nowej karty po tym, jak zastrzegłeś(-aś) utraconą.

§ 25

Nie możesz posługiwać się kartą zastrzeżoną, o utracie której nas powiadomiłeś(-aś). Jeśli odzyskasz taką kartę, zniszcz ją.

§ 26

1. Możemy zastrzec lub zablokować kartę, jeśli:
 - 1) mamy uzasadnione podejrzenie, że popełniono przestępstwo lub powstało zagrożenie bezpieczeństwa karty, tzn. podejrzewamy, że informacje zawarte na karcie pozyskały lub mogły pozyskać osoby nieuprawnione,
 - 2) mamy uzasadnione podejrzenie że karty użyły osoby nieuprawnione,
 - 3) użytkownik umyślnie doprowadził do nieautoryzowanej transakcji,
 - 4) mamy uzasadnione podejrzenie, że użytkownik użył lub mógł użyć kartę niezgodnie z zasadami lub regulaminem.
2. Ponadto zastrzegamy kartę, jeśli umowa wygaśnie lub zostanie rozwiązana.
3. Poinformujemy Cię telefonicznie lub pisemnie, że zamierzamy zastrzec lub zablokować kartę z powodów z ust. 1 pkt 1 i 2, zanim wykonamy jedną z tych czynności. Jeżeli nie jest to możliwe, poinformujemy Cię niezwłocznie po zastrzeżeniu lub zablokowaniu karty, z wyjątkiem ust. 6.
4. W sytuacji z ust. 1 pkt 1 i 2 wydajemy nową kartę na Twój wniosek.
5. Odblokowujemy kartę, jeżeli nie ma powodów, aby dłużej utrzymywać blokadę.
6. Nie informujemy o zastrzeżeniu lub zablokowaniu karty, jeżeli byłoby to nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa albo zabronione zgodnie z odrębnymi przepisami.
7. Możemy wysłać powiadomienie o autoryzacji transakcji, jeśli mamy wątpliwości, czy Ty ją zainicjowałeś(-aś). Robimy to SMS-em na numer telefonu, który wskazałeś(-aś) nam do kontaktu. O uruchomieniu tej usługi powiadomimy Cię na naszej stronie internetowej.
8. Powiadomienie z ust. 7 nie zmienia faktu, że musisz niezwłocznie poinformować nas, jeśli wystąpi nieautoryzowana transakcja. Nie zmienia też postanowień regulaminu, które dotyczą odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje.
9. Powiadomienie z ust. 7 jest bezpłatne. Możesz zgłosić telefonicznie lub pisemnie w naszej placówce, że rezygnujesz z otrzymywania powiadomień.

Rozdział 2. Dienne limity wypłat gotówki i transakcji bezgotówkowych

§ 27

1. Dienne kwotowe oraz ilościowe limity wypłat gotówki i transakcji bezgotówkowych dla debetowych kart płatniczych:

Rodzaj karty	Dzienny limit wypłat gotówki			Dzienny limit transakcji bezgotówkowych (w tym internetowych)		
	wartość standardowa	wartość maksymalna	ilościowy	wartość standardowa	wartość maksymalna	ilościowy
Karty debetowe w PLN:						
Visa /Mastercard	1500 PLN	15 000 PLN	5	3000 PLN	30 000 PLN	15 (w tym 10 dla transakcji internetowych)
Karta młodzieżowa Visa /Mastercard	500 PLN	15 000 PLN	5	500 PLN	30 000 PLN	15 (w tym 10 dla transakcji internetowych)
Visa /Mastercard Junior	100 PLN	7000 PLN	5	100 PLN	7000 PLN	15 (w tym 10 dla transakcji internetowych)

Rodzaj karty	Dzienny limit wypłat gotówki			Dzienny limit transakcji bezgotówkowych (w tym internetowych)		
	wartość standardowa	wartość maksymalna	ilościowy	wartość standardowa	wartość maksymalna	ilościowy
Karty debetowe w walutach wymiennalnych						
Mastercard	350 EUR 300 GBP 400 USD	2000 EUR 1500 GBP 2000 USD	5	700 EUR 600 GBP 850 USD	4000 EUR 3000 GBP 4250 USD	15 (w tym 10 dla transakcji internetowych)

2. Aktualny limit kwotowy dla transakcji zbliżeniowych, które nie wymagają PIN-u i są wykonane w Polsce (nie dotyczy transakcji realizowanych portfelami cyfrowymi zgodnie z regulaminem korzystania z kart płatniczych SGB w ramach portfeli cyfrowych) znajduje się na stronie internetowej: www.sgb.pl. Limit dla transakcji zbliżeniowych wykonanych poza Polską może być inny niż obowiązujący w Polsce.