

JAK KORZYSTAĆ Z KART BANKU CREDIT AGRICOLE W USŁUDZE SAMSUNG PAY

W tym regulaminie wyjaśniamy, na jakich warunkach możesz korzystać z naszych kart w usłudze Samsung Pay.

Gdy w regulaminie piszemy:

- a) „Ty” (np. Ciebie, Twój) – mamy na myśli osobę, która chce korzystać z karty płatniczej zapisanej do Samsung Pay,
- b) „my” (np. nas) – mamy na myśli Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu,
- c) „Samsung Pay” – mamy na myśli usługę, dzięki której możesz zapisać nasze karty płatnicze – karty do konta i karty kredytowe do aplikacji Samsung Wallet,
- d) „Samsung” – firma Samsung Electronics Co., Ltd. z siedzibą pod adresem 129, Samsung-ro, Yeongtong-gu, Suwon-si, Gyeonggi-do 16677 Republika Korei – Samsung jest administratorem Twoich danych, przekazywanych podczas korzystania z Samsung Pay,
- e) NFC - bezprzewodowa technologia, która umożliwia przekazanie danych na bliską odległość; dzięki niej możesz płacić lub wypłacać gotówkę zbliżeniowo swoim urządzeniem mobilnym,
- f) urządzenie - wielofunkcyjne urządzenie przenośne lub ubieralne (np. telefon, tablet, zegarek), które może mieć połączenie z Internetem.

Co możesz zrobić z Samsung Pay

1. Samsung Pay to usługa, która pozwala na płacenie w sklepach oraz wypłacanie pieniędzy z bankomatów za pomocą telefonu lub innego urządzenia Samsung (np. zegarek). Wszystkie urządzenia, którymi możesz płacić przez Samsung Pay, nazywamy w regulaminie telefonem lub innym urządzeniem. Aplikacja na telefon lub na inne urządzenie (np. zegarek), w której możesz płacić Samsung Pay, nazywa się Samsung Wallet.

Aby płacić telefonem, musi on mieć system operacyjny Android w odpowiedniej wersji wymaganej przez Samsung oraz zainstalowaną aplikację Samsung Wallet. W przypadku innych urządzeń (np. zegarków) wymagany jest system operacyjny Wear OS w odpowiedniej wersji.

Aplikacja, dzięki której możesz zarządzać Samsung Pay:

- na telefonie - nazywa Samsung Wallet,
- na innych urządzeniach (np. zegarkach) – nazywa się Wearable.

Uruchomienie płatności Samsung Pay na innym urządzeniu Samsung mogą wymagać połączenia urządzenia z telefonem Samsung.

Zbliżeńowe płatności w sklepach i wypłaty w bankomatach wymagają urządzeń z NFC – czyli obsługujących standard komunikacji bezprzewodowej opartej na technologii zbliżeńowej.

2. Gdy płacisz za pomocą Samsung Pay, nie udostępniamy numeru Twojej karty.

Gdy dodasz kartę do Samsung Pay, nie zapiszemy tam Twojego numeru karty. Do płacenia służy jej odpowiednik. To tak zwany token. Jest to wirtualny numer karty. Token jest przypisany do konkretnego telefonu lub innego urządzenia, dlatego nie da się go użyć w inny sposób.

3. Do Samsung Pay możesz dodać nasze wybrane karty płatnicze. Listę tych kart znajdziesz na naszej stronie internetowej. Możesz o nią także spytać naszych doradców w CA24 Infolinia lub w naszej dowolnej placówce.
4. Wszystkie zasady działania Twojej karty znajdziesz w umowach i regulaminach, które jej dotyczą. Tutaj opisujemy tylko informacje, które dotyczą Samsung Pay.

Jak możesz korzystać z Samsung Pay

1. Jeśli jeszcze nie masz aplikacji Samsung Wallet na Twoim telefonie, musisz ją najpierw pobrać ze sklepu Google Play i zainstalować. Zasady, według których korzystasz z tego sklepu, określa Google.
2. Zanim skorzystasz z Samsung Pay, zapoznaj się z dokumentami od Samsung i je zaakceptuj. Są to warunki korzystania z Samsung Wallet oraz zasady ochrony prywatności Samsung Wallet.
3. Następnie musisz dodać swoją kartę do tej usług w aplikacji Samsung Wallet.
4. Aplikacja Samsung Wallet poprosi Cię o ustawienie metody weryfikacji w aplikacji zgodnie z metodami, na jakie pozwala Twój telefon (a w przypadku dodania karty na inne urządzenie, aplikacja poprosi Cię o ustawienie blokady dostępu do urządzenia). Mogą to być na przykład: kod PIN, wzór, odcisk palca. To ważne ustawienia, które mają wpływ na bezpieczeństwo Twoich płatności.

Jak możesz zarejestrować kartę w Samsung Pay

1. Możesz dodać swoją kartę do Samsung Pay przez aplikację Samsung Wallet. Aplikacja poprosi Cię o podanie szczegółowych danych Twojej karty. Do wyboru masz następujące sposoby wprowadzenia tych danych:
 - a) użycie kamery do zeskanowania danych karty – kamera może automatycznie zeskanować imię i nazwisko, pełny numer karty oraz datę ważności, natomiast trzycyfrowy kod weryfikacyjny CVV2/CVC2 wpisz samodzielnie,
 - b) wprowadzenie danych karty ręcznie – wpisz samodzielnie imię i nazwisko, numer karty, data ważności karty oraz trzycyfrowy kod weryfikacyjny CVV2/CVC2,
 - c) dodanie poprzez dotknięcie - przyłóż kartę do telefonu, sczytany zostanie numer karty oraz data ważności, natomiast imię i nazwisko oraz trzycyfrowy kod weryfikacyjny CVV2/CVC2 wpisz samodzielnie. W przypadku problemów z użyciem tej metody (np. dane z karty nie są automatycznie wczytywane i wyświetlane w aplikacji), wybierz inną z dostępnych metod podania danych karty.



Jeśli dodasz kolejną kartę, niezależnie od wybranej metody wprowadzenia danych karty – aplikacja Samsung Wallet może automatycznie podstawić Twoje imię i nazwisko na podstawie danych karty już dodanej do Samsung Pay.

2. Podczas rejestracji karty musisz zaakceptować ten regulamin.
3. Jeśli dodasz kartę w aplikacji Samsung Wallet, aplikacja poprosi Cię o weryfikację jedną z poniższych metod:
 - a) weryfikacja z wykorzystaniem usługi 3D-Secure, która przebiega:
 - 1) w aplikacji CA24 Mobile z wykorzystaniem PINu mobilnego (jeśli korzystasz z mobilnej autoryzacji transakcji internetowych w CA24 Mobile), albo
 - 2) z wykorzystaniem kodu 3D-Secure i PIN-u do karty, które wpisujesz na wyświetlonej stronie 3D-Secure (jeśli nie korzystasz z mobilnej autoryzacji transakcji internetowych w CA24 Mobile),
 - b) samym kodem SMS wpisywanym w aplikacji Samsung Wallet.



Niezależnie od wybranej metody, SMS wysyłamy do Ciebie na Twój numer telefonu komórkowego wykorzystywany dla usługi 3D-Secure.

4. Do Samsung Pay możesz dodać tylko aktywną kartę.



To, czy karta jest aktywna, możesz sprawdzić w naszej aplikacji CA24 Mobile i w serwisie CA24 eBank.

5. Do Samsung Pay możesz dodać więcej niż jedną kartę. Jeśli masz w Samsung Pay więcej niż jedną kartę, w aplikacji Samsung Wallet możesz jedną z nich ustawić jako kartę domyślną do płatności.

6. Możesz używać tej samej karty/kart na wielu urządzeniach. Na każdym z nich musisz ją dodać osobno.
7. Jeśli chcesz dodać kartę na inne urządzenie (np. zegarek), w pierwszej kolejności musisz ją dodać na telefon, z którym urządzenie jest powiązane. Aby dodać kartę do innego urządzenia, musisz skorzystać z aplikacji Wearable zainstalowanej na telefonie. Po uruchomieniu aplikacji Wearable wejdź w ustawienia powiązanego urządzenia, wybierz opcję Wallet, a następnie wskaż kartę, którą chcesz dodać na to urządzenie. Proces dodania karty do innego urządzenia będzie wymagał od Ciebie podania kodu CVC2/CVV2, akceptacji tego regulaminu oraz weryfikacji jedną z dostępnych metod (takich samych jak przy dodawaniu karty do Samsung Pay na telefonie).
8. W każdej chwili możesz usunąć kartę z usługi Samsung Pay na danym telefonie lub z innego urządzenia. Jeśli usuniesz kartę z telefonu, automatycznie zostanie ona usunięta również z powiązanego urządzenia. Po usunięciu karty z urządzenia nie możesz już nią płacić przez Samsung Pay na tym urządzeniu, ale nadal możesz korzystać z tej karty w standardowy sposób. Możesz ją też później ponownie dodać do Samsung Pay na tym samym lub innym urządzeniu.
9. W przypadku usunięcia karty z usługi Samsung Pay na innym urządzeniu (np. zegarku) nadal możesz korzystać z tej karty na telefonie, z którym powiązane było to urządzenie. Możesz ją też później ponownie dodać do aplikacji Samsung Pay na tym urządzeniu.

Jak możesz płacić z Samsung Pay

1. Korzystając z Samsung Pay możesz dokonywać transakcji zbliżeniowych z użyciem telefonu lub innego urządzenia z NFC (np. zegarka).
2. Żeby płacić zbliżeniowo Twoim telefonem lub innym urządzeniem:
 - a) włącz na nim NFC,
 - b) postępuj zgodnie ze wskazówkami producenta urządzenia i aplikacji Samsung Wallet (włączanie NFC, ustawianie metody płatności zbliżeniowych).
3. Gdy korzystasz z Samsung Pay, obowiązują Cię te same limity transakcji, które obowiązują dla Twojej karty.



Więcej informacji na temat limitów znajdziesz w umowie i regulaminie, które dotyczą Twojej karty.

4. Transakcje Samsung Pay są autoryzowane. Możemy też wymagać silnego uwierzytelnienia. Te zasady są opisane poniżej oraz w regulaminie Twojej karty.
5. Sposób autoryzacji zależy od typu transakcji.
6. Możesz autoryzować transakcje w taki sposób:

Płatność zbliżeniowa telefonem:	- Uruchom aplikację Samsung Wallet (oprócz kliknięcia w aplikację Samsung Wallet na telefonie, możesz to zrobić np. poprzez dwukrotne wciśnięcie przycisku z boku telefonu lub poprzez przesunięcie palcem od dołu w górę ekranu (tzw. „Swipe Up”), - Aplikacja Samsung Wallet poprosi Cię o potwierdzenie Twojej tożsamości poprzez ustawioną przez Ciebie metodę weryfikacji w Samsung Wallet na telefonie, np. poprzez przyłożenie palca do czytnika linii papilarnych, podanie PINu lub wzoru, - w niektórych sytuacjach może być dodatkowo wymagane podanie PINu do karty (np. podczas wypłaty z bankomatów).
Płatność zbliżeniowa innym urządzeniem (np. zegarkiem):	- Uruchom aplikację Samsung Wallet (np. przytrzymując przycisk „wstecz” na zegarku), - Twoje urządzenie poprosi Cię o potwierdzenie Twojej tożsamości poprzez ustawioną przez Ciebie metodę weryfikacji w Samsung Wallet na urządzeniu, np. podanie PINu lub wzoru do zegarka; nie będzie to wymagane w przypadku potwierdzenia jej wcześniej (np. po nałożeniu zegarka na nadgarstek), o ile nie upłynął okres ważności tego potwierdzenia i kontakt urządzenia z Tobą nie został przerwany, - w niektórych sytuacjach może być dodatkowo wymagane podanie PINu do karty (np. podczas wypłaty z bankomatów).



Metodą autoryzacji mogą być ustawiony przez Ciebie PIN, hasło, wzór, odcisk palca, wizerunek twarzy. Szerzej na temat metod zatwierdzania płatności kartą piszemy na naszej stronie internetowej (<https://www.credit-agricole.pl/platnosci-karta>).

7. Możesz korzystać w usłudze Samsung Pay z Twojej karty tylko wtedy, gdy jest ona ważna i aktywna.



Jeśli zablokujesz kartę, nie możesz nią płacić także przez Samsung Pay. Jeśli chcesz nią płacić – odblokuj ją. O tym, jak to zrobić, piszemy w regulaminie dotyczącym Twojej karty.

Jakie opłaty i prowizje pobieramy?

Nie pobieramy żadnych dodatkowych opłat za to, że korzystasz z karty w usłudze Samsung Pay. Standardowe opłaty i prowizje związane z transakcjami znajdziesz w Tabeli opłat i prowizji dla swojej karty.

Kiedy blokujemy lub zastrzegamy kartę?

1. Zgłoś nam jak najszybciej, jeśli Twój telefon lub inne urządzenie z uruchomioną usługą Samsung Pay, na którym korzystasz z karty, zaginie lub ktoś je ukradł, przywłaszczył i mógł poznać dane, które pozwalają potwierdzać Twoje transakcje w Samsung Pay. Wtedy zastrzeżemy Twoją kartę.
2. Możemy sami zablokować lub zastrzec Twoją kartę, jeśli podejrzewamy, że ktoś bezprawnie użył Twojej karty lub telefonu albo innego urządzenia, do którego została dodana ta karta oraz w innych sytuacjach, które opisujemy w regulaminie Twojej karty. W takim wypadku nie możesz płacić tą kartą także usłudze Samsung Pay.

Jak możesz zrezygnować z usługi i kiedy usługa wygasa?

1. Możesz całkowicie zrezygnować z usługi w trybie natychmiastowym. W tym celu musisz usunąć wszystkie Twoje karty dodane do Samsung Wallet na każdym urządzeniu.
2. Jeśli usuniesz co najmniej jedną z Twoich kart z Samsung Wallet z danego urządzenia, usługa wygasa tylko w tym zakresie i na tym urządzeniu (oraz na innym urządzeniu powiązanym z tym telefonem, o ile dodałeś na nie tę samą kartę), a w pozostałej części jest kontynuowana.
3. Zakończenie umowy, w ramach której wydajemy Tobie kartę, jest równoznaczne z rezygnacją z usługi Samsung Pay dla tej karty.
4. Możemy zakończyć świadczenie usługi Samsung Pay z dwumiesięcznym okresem wypowiedzenia.
5. Jeśli Samsung wypowie nam umowę, w ramach której możesz korzystać z usługi Samsung Pay, możemy wypowiedzieć Ci usługę ze skutkiem natychmiastowym.
6. Po zakończeniu świadczenia usługi usuniemy wszystkie Twoje karty z usługi Samsung Pay.

Jak bezpiecznie korzystać z Samsung Pay?

1. Chroń telefon lub inne urządzenie (np. zegarek), na którym korzystasz z karty i przechowuj je w bezpiecznym miejscu.



Pamiętaj, żeby chronić Twój telefon tak, jak chronisz swoją kartę.

Pamiętaj o wszystkich zasadach bezpieczeństwa, które opisujemy w regulaminie dotyczącym Twojej karty.

2. Zapobiegaj utracie telefonu lub innego urządzenia, jego kradzieży, przywłaszczeniu lub nieuprawnionemu użyciu.

3. Zapobiegaj nieuprawnionemu dostępowi do aplikacji Samsung Wallet na Twoim telefonie lub innym urządzeniu.
4. Nie udostępniaj nikomu telefonu lub innego urządzenia, ani danych, które pozwalają potwierdzać transakcje.
5. Kody, hasła, wzory zabezpieczające są poufne. Utrzymuj je w tajemnicy. Kodów i haseł nigdy nie przechowuj razem z telefonem lub innym urządzeniem.
6. Musisz zapewnić, że na urządzeniu znajdują się wyłącznie Twoje wzorce biometryczne (np. odcisk palca, wizerunek twarzy). Jeśli na urządzeniu jest dodany wzorzec biometryczny osoby trzeciej, usuń go.



Pamiętaj, że na Twoim urządzeniu mogą być dodane wyłącznie Twoje wzorce biometryczne (np. odcisk palca, wizerunek twarzy). Nigdy nie dopuszczaj do sytuacji, w której na urządzeniu jest dodany wzorzec biometryczny osoby trzeciej.

Jak zmieniamy ten regulamin?

1. Możemy jednostronnie zmienić ten regulamin z ważnych przyczyn:

	Na jakiej podstawie wprowadzamy zmiany?	Jakie zmiany wprowadzamy do regulaminu?
a)	Zmieniamy zakres usługi Samsung Pay.	Dodamy zapisy, które opisują, jak działa usługa w zmienionym zakresie.
b)	My lub Samsung zmieniamy nazwę usługi.	Zmienimy nazwę usługi.
c)	Zwiększamy bezpieczeństwo korzystania z usługi.	• Zmieniamy albo wprowadzamy zapisy, które mówią, w jakim zakresie lub jak świadczymy usługę. • Opisujemy środki bezpieczeństwa, jakie wprowadzamy, lub środki ostrożności, jakie musisz zachować.
d)	Samsung zmienia sposób działania usługi Samsung Pay.	Opisujemy, jak usługa Samsung Pay będzie działać po zmianie.
e)	Modyfikujemy systemy informatyczne, ponieważ: • skłania nas do tego rozwój technologiczny, • wymagają tego od nas organizacje płatnicze, aby zapewnić wykonywanie transakcji płatniczych i innych usług, • zmieniamy dostawców rozwiązań informatycznych, które wpływają na nasze usługi lub zasady, na jakich korzystasz z tych usług.	Zmieniamy zapisy, które dotyczą modyfikacji systemów informatycznych.
f)	Stwierdziliśmy oczywiste omyłki, błędy pisarskie, luki lub nieścisłości.	Poprawiamy omyłki, błędy, luki lub nieścisłości. Zmiany redakcyjne oraz doprecyzowania, które wprowadzamy, nie wpływają na zakres usług oraz treść wcześniejszych zapisów.
g)	Pojawiły się zmiany w prawie lub organy nadzorujące naszą działalność wydały rekomendacje, zalecenia lub stanowiska, które: • wpływają na nasze i Twoje obowiązki, • zobowiązują lub uprawniają nas do zachowania innego niż zapisane w tym regulaminie. Naszą działalność nadzorują: • Komisja Nadzoru Finansowego, • Rzecznik Finansowy, • Generalny Inspektor Informacji Finansowej, • Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, • Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych,	Wprowadzamy, zmieniamy lub usuwamy zapisy zgodnie z nowymi lub zmienionymi przepisami prawa, rekomendacjami, zaleceniami lub stanowiskami.

	• Prezes Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.	
--	---	--

2. Dodawanie kart do usługi Samsung Pay i wykonywanie transakcji w jej ramach nie będzie możliwe, jeśli Samsung zawiesi lub wycofa tę usługę, o czym niezwłocznie Cię powiadomimy.
3. Jednostronnie nie zmienimy i nie usuniemy z regulaminu zapisów uznanych za niedozwolone. Zrobimy to tylko wtedy, gdy będą wymagać tego od nas organy, które nadzorują naszą działalność.
4. Poinformujemy Cię o proponowanych zmianach w tym regulaminie najpóźniej 2 miesiące przed ich proponowaną datą wejścia w życie.
5. Informacje o proponowanych zmianach prześlemy Ci na trwałym nośniku informacji.
6. W informacji o proponowanych zmianach podamy podstawy prawne i faktyczne okoliczności zmian.
7. Jeśli nie zgadzasz się na zaproponowane zmiany, najpóźniej dzień przed proponowaną datą ich wejścia w życie, możesz bezpłatnie:
 - a) zgłosić nam sprzeciw – wtedy usuniemy Twoje karty z Samsung Pay w dniu, który poprzedza dzień wejścia zmian w życie, lub
 - b) zrezygnować z usługi Samsung Pay ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zmianach, nie później niż od dnia, w którym zmiany wejdą w życie.
8. Jeśli przed datą wejścia w życie zmian nie zgłosisz sprzeciwu albo nie zrezygnujesz z usługi, będzie to oznaczało, że zgadzasz się na zmiany.
9. Poinformujemy Cię o zmianach bez uprzedzenia, jeśli my lub Samsung:
 - a) rozszerzymy zakres usługi Samsung Pay o nowe elementy, z których możesz korzystać dobrowolnie,
 - b) zmienimy nazwę usługi.

Jak możesz złożyć reklamację i jak ją rozpatrujemy?

1. Jeśli masz zastrzeżenia do naszych usług, możesz złożyć reklamację.
2. Reklamację możesz złożyć:
 - a) **ustnie:**
 - osobiście w naszej dowolnej placówce,
 - telefonicznie w CA24 Infolinia pod numerami telefonów: 19 019 lub +48 71 354 90 09 dla telefonów z zagranicy i z komórek (koszt połączenia z numerami zgodny z taryfą Twojego operatora),
 - b) **pisemnie:**
 - listem wysłanym na adres naszej centrali:
**Credit Agricole Bank Polska S.A.,
ul. Legnicka 48 bud. C-D,
54-202 Wrocław** lub adres naszej dowolnej placówki,
 - osobiście w naszej dowolnej placówce,
 - c) **elektronicznie:**
 - poprzez formularz kontaktowy umieszczony na naszej stronie internetowej,
 - za pośrednictwem wewnętrznej poczty elektronicznej dostępnej po zalogowaniu się do serwisu CA24 eBank),
 - na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-37709-98185-TIVUW-29.
3. W reklamacji opisz swoje zastrzeżenia i podaj dane, które pozwolą zidentyfikować Ciebie oraz umowę lub usługę, której dotyczy reklamacja.

Zależy nam, żeby szybko rozpatrywać reklamacje. Dlatego:



- a. *złóż reklamację jak najszybciej,*
- b. *zamieść w niej:*
 - o *swoje imię i nazwisko,*
 - o *swój numer PESEL lub numer dokumentu tożsamości,*
 - o *informację, czego dotyczy reklamacja (np. produkt, usługa, promocja),*
 - o *Twoje zastrzeżenia,*
 - o *Twoje oczekiwania,*
- c. *dołącz dokumenty, które pozwolą nam ją rozpatrzyć,*
- d. *jeśli składasz reklamację pisemnie, pamiętaj, żeby ją podpisać.*

Proces obsługi reklamacji opisujemy również na naszej stronie internetowej.

4. Na Twój wniosek potwierdzimy złożenie reklamacji.
5. **Czas rozpatrywania reklamacji:**
 - a) Odpowiedzi udzielimy jak najszybciej do:
 - 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji dla spraw dotyczących praw i obowiązków, które wynikają z ustawy o usługach płatniczych,
 - 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji w pozostałych przypadkach.
 - b) W szczególnie skomplikowanych sytuacjach możemy przedłużyć termin rozpatrywania reklamacji. W takiej sytuacji wcześniej Cię o tym poinformujemy, wskażemy przewidywany termin udzielenia odpowiedzi oraz przyczynę opóźnienia i okoliczności, które musimy ustalić. Wtedy odpowiedź wyślemy maksymalnie do:
 - 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji dla spraw dotyczących praw i obowiązków, które wynikają z ustawy o usługach płatniczych,
 - 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji w pozostałych przypadkach.
6. **Odpowiedź na reklamację prześlemy:**
 - a) na piśmie lub
 - b) e-mailem na Twój wniosek.
7. Możesz odwołać się od naszej decyzji w taki sam sposób, w jaki możesz złożyć reklamację.
8. Jeśli nie zgadzasz się z wynikiem rozpatrzonej reklamacji lub uważasz, że nie dopełniliśmy obowiązków związanych z reklamacją, możesz złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
9. W tym celu możesz złożyć wniosek pisemnie lub elektronicznie do:
 - a) Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich,
 - b) Rzecznika Finansowego,
 - c) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego.
10. Te wnioski i postępowania mogą być związane z kosztami.
11. Zasady i koszty pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich mogą się zmieniać. Przed złożeniem wniosku sprawdź aktualne zasady i koszty na stronie internetowej podmiotu uprawnionego do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, do którego kierujesz wniosek.
12. Dalej podajemy wysokość tych kosztów na dzień 17.04.2025 r.
13. Wniosek **do Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich** możesz złożyć:
 - a) **pisemnie** na adres:
Bankowy Arbitraż Konsumencki,
ul. Kruczkowskiego 8,
00-380 Warszawa
 - b) **elektronicznie** na adres: arbitraz.kancelaria@zbp.pl.
14. Arbiter Bankowy rozpatruje sprawy, których wartość przedmiotu sporu na dzień zawarcia umowy nie przekracza 12000 zł.
15. Za złożenie wniosku do Arbitra Bankowego musisz zapłacić opłatę arbitrażową, która wynosi 50 zł lub 20 zł, jeśli wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 50 zł.
16. Więcej informacji znajdziesz w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego na stronie:
<https://zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy>.
17. Wniosek o przeprowadzenie postępowania interwencyjnego lub polubownego do Rzecznika Finansowego możesz złożyć:
 - a) **pisemnie** na adres:
Biuro Rzecznika Finansowego,
ul. Nowogrodzka 47a,
00-695 Warszawa
 - b) **elektronicznie** na adres: biuro@rf.gov.pl, przez platformę ePUAP lub na adres do eDoręczeń.
18. Rzecznik Finansowy rozpatruje wnioski niezależnie od wartości przedmiotu sporu.
19. Za złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania interwencyjnego nie musisz płacić.
20. Za złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego musisz zapłacić 50 zł. Możesz złożyć wniosek o zwolnienie z tej opłaty.
21. Więcej informacji znajdziesz na stronie Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>.
22. Wniosek o przeprowadzenie postępowania do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego możesz złożyć:

- a) **pisemnie** na adres:
Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
ul. Piękna 20, skr. poczt. nr 419,
00-549 Warszawa
 - b) **elektronicznie** na adres: **sad.polubowny@knf.gov.pl**.
23. Sąd Polubowny będzie prowadził postępowanie, jeśli się na to zgodzimy.
24. Sąd Polubowny rozpatruje sprawy, których wartość przedmiotu sporu wynosi co najmniej 500 zł oraz o prawa niemajątkowe.
25. Za złożenie wniosku do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego musisz zapłacić opłatę, która wynosi:
- a) za mediację - 50 zł,
 - b) za uproszczone postępowanie arbitrażowe - 150 zł,
 - c) za postępowanie arbitrażowe opłata zależy od wartości przedmiotu sporu. Jeśli wartość przedmiotu sporu wynosi do 50 000 zł opłata wynosi 250 zł, przy wartości przedmiotu sporu do 100 000 zł opłata wynosi 500 zł, przy wartości przedmiotu sporu powyżej 100 000 zł opłata wynosi 1 000 zł,
 - d) za postępowanie, które dotyczy spraw o charakterze niemajątkowym - 250 zł.
26. Więcej informacji znajdziesz w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego na stronie: **https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF**.
27. Możesz również złożyć wniosek o rozpatrzenie sporu do powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów.
28. Możesz wystąpić z pozwem przeciwko nam do sądu rejonowego lub sądu okręgowego, który jest właściwy:
- a) dla naszej siedziby (Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej we Wrocławiu, ul. Świebodzka 5, 50 – 046 Wrocław lub Sąd Okręgowy we Wrocławiu, ul. Sądowa 1, 50-046 Wrocław – w zależności od wartości sporu),
 - b) dla Twojego miejsca zamieszkania, jeśli sprawa wynika z czynności bankowej,
 - c) dla miejsca wykonania umowy - dotyczy to spraw związanych z zawarciem umowy, ustalaniem jej treści, zmianą, ustaleniem istnienia umowy, wykonywaniem, rozwiązaniem lub jej unieważnieniem, a także z odszkodowaniem z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.



*Listę adresów sądów powszechnych znajdziesz na stronie
<https://dane.gov.pl/pl/dataset/985,lista-sadow-powszechnych>*

29. Na naszej stronie internetowej **<https://www.credit-agricole.pl/dostepnosc>** oraz w naszych placówkach udostępniamy informacje o tym w jaki sposób:
- a) spełniamy wymagania dostępności produktów i usług dla osób ze szczególnymi potrzebami w rozumieniu ustawy z 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze,
 - b) możesz złożyć skargę na niespełnianie tych wymagań.

reg/sp/01