

**REGULAMIN KARTY KREDYTOWEJ Maxima****SPIS TREŚCI**

I. Postanowienia ogólne .....	2
II. Zasady przyznawania Limitu kredytowego .....	4
III. Korzystanie z Limitu kredytowego i Karty .....	5
1. Zasady ogólne.....	5
2. Karta .....	5
3. Transakcje .....	9
4. Zmiana Limitu kredytowego.....	13
IV. Dostęp do Rachunku karty .....	14
1. Zasady ogólne.....	14
2. CA24 Infolinia .....	14
V. Wyciąg.....	14
VI. Zasady spłaty zadłużenia.....	15
VII. Reklamacje .....	16
VIII. Postanowienia końcowe .....	19

## I. Postanowienia ogólne

### § 1 [cel]

1. Regulamin określa warunki korzystania z Limitu kredytowego oraz wydawania i użytkowania Kart kredytowych Maxima dla osób fizycznych.
2. Użytkownik karty może wykorzystywać przyznany Limit kredytowy w celach konsumpcyjnych do dokonywania Transakcji gotówkowych i bezgotówkowych opisanych w Regulaminie przy użyciu Karty lub bez jej użycia.
3. Użytkownik karty nie może wykorzystywać Limitu kredytowego do finansowania działalności gospodarczej i regulowania płatności związanych z jej prowadzeniem.

### § 2 [słownik]

Pojęcie	Wyjaśnienie
<b>Autoryzacja / Autoryzacja transakcji</b>	wyrażenie zgody na wykonanie Transakcji lub innych dyspozycji w sposób przewidziany w Regulaminie
<b>Automatyczna spłata zadłużenia</b>	usługa, która umożliwia spłatę zadłużenia na Rachunku karty poprzez automatyczne pobieranie przez Bank środków z rachunku wskazanego przez Klienta prowadzonego w Banku lub w innym banku, który umożliwia rozliczenia w trybie polecenia zapłaty
<b>Bank</b>	Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu
<b>Bankomat</b>	urządzenie, które umożliwia wypłatę gotówki za pomocą Karty lub innego instrumentu płatniczego oraz dokonywanie innych dostępnych operacji (np. sprawdzenie Limitu dostępnego)
<b>Całkowite zadłużenie</b>	suma kwoty Limitu kredytowego wykorzystanego z tytułu dokonanych Transakcji oraz zaksięgowanych odsetek, opłat i prowizji, która stanowi całkowitą kwotę zobowiązania Klienta wobec Banku
<b>Centrum Kart</b>	jednostka, która zajmuje się obsługą Kart, w tym bierze udział w weryfikacji Karty podczas Transakcji online i rozliczaniu Transakcji dokonanych przy użyciu Karty
<b>Dokument dotyczący opłat</b>	dokument, który zawiera informacje o opłatach za najbardziej reprezentatywne usługi powiązane z Rachunkiem karty
<b>Dokumenty wymagane przez Bank</b>	dokumenty, które potwierdzają tożsamość Klienta, nadany numer PESEL, status rezydenta lub uzyskiwane dochody Klienta i ich wysokość, wymagane przez Bank przy wniosku o przyznanie Limitu kredytowego i wydanie Karty do oceny zdolności kredytowej Klienta; szczegółowy wykaz tych dokumentów dla konkretnych typów dochodów jest dostępny w Placówkach Banku i w CA24 Infolinia
<b>Duplikat karty (użytkowanie karty kredytowej)</b>	Karta z nowym numerem, nowym terminem ważności oraz nowym numerem PIN, wydawana przez Bank na wniosek Użytkownika karty
<b>Dzień roboczy</b>	dzień pracy Banku z wyłączeniem sobót oraz pozostałych dni ustawowo wolnych od pracy
<b>Dzień spłaty</b>	dzień, do którego kwota Wymaganej spłaty minimalnej powinna wpłynąć na Rachunek karty. Dzień spłaty jest określony w Umowie oraz wskazany na Wyciągu. Jeśli Dzień spłaty przypada na dzień wolny od pracy, kwota Wymaganej spłaty minimalnej powinna wpłynąć na Rachunek karty w najbliższym Dniu roboczym przypadającym po dniu wolnym od pracy
<b>Kanał komunikacji</b>	sposób porozumiewania się wykorzystywany do kontaktów pomiędzy Bankiem a Klientem (m.in. Wyciąg, za pośrednictwem którego Bank może przekazywać Klientowi dodatkowe komunikaty, poczta elektroniczna kierowana na adres e-mail Klienta, list wysyłany na adres korespondencyjny lub CA24 Infolinia)
<b>Karta</b>	karta kredytowa wydawana przez Bank Klientowi na podstawie Umowy. Karta stanowi własność Banku. Karta może funkcjonować zarówno w postaci fizycznego plastiku, jak i w postaci wirtualnego numeru np. po dodaniu Karty do cyfrowego portfela na urządzeniu mobilnym (na telefonie, tablecie itp.)

<b>Klient / Użytkownik karty</b>	osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zawarła z Bankiem Umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową
<b>Księgowanie na Rachunku karty</b>	obciążenie lub uznanie Rachunku karty kwotą Transakcji, naliczonych odsetek, opłat lub prowizji
<b>Limit dostępny</b>	pozostała do wykorzystania kwota Limitu kredytowego (kwota Limitu kredytowego pomniejszona o kwoty Transakcji online oraz Transakcji rozliczonych przez Bank i powiększana o wpłaty na Rachunek karty w części zaliczonej na spłatę kapitału)
<b>Limit kredytowy / Limit</b>	określona przez Bank dopuszczalna kwota, na jaką Klient może się zadłużyć (całkowita kwota kredytu). Limit jest ustalany indywidualnie dla każdego Klienta
<b>Okres rozliczeniowy</b>	powtarzalny okres miesięczny, po upływie którego Bank sporządza Wyciąg. Pierwszy Okres rozliczeniowy rozpoczyna się w dniu zawarcia Umowy, a każdy kolejny następnego dnia po dniu sporządzenia Wyciągu
<b>PIN</b>	poufny numer, który służy do identyfikacji Użytkownika karty oraz stanowi element Silnego uwierzytelnienia Transakcji przy użyciu Karty (jeśli urządzenie wymaga PIN)
<b>Placówka Banku</b>	Placówka Bankowa lub Placówka Partnerska; jednostka organizacyjna Banku, która jest upoważniona do przyjmowania wniosków i obsługi Klienta w zakresie określonym w Regulaminie
<b>Rachunek karty / Rachunek (prowadzenie rachunku)</b>	rachunek płatniczy prowadzony przez Bank w złotych (PLN) na podstawie zawartej Umowy, który służy do rozliczania Transakcji oraz opłat, prowizji i odsetek, które wynikają z korzystania z Limitu kredytowego i Karty
<b>Regulamin</b>	Regulamin kart kredytowych Maxima
<b>Rezydent</b>	osoba fizyczna zamieszkała na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, która posiada na tym terytorium centrum interesów osobistych lub gospodarczych (ośrodek interesów życiowych)
<b>CA24 Infolinia (usługa bankowości telefonicznej)</b>	usługa bankowości elektronicznej udostępniona przez Bank, która umożliwia dostęp do informacji o produktach i usługach oraz składanie dyspozycji z wykorzystaniem telefonu
<b>Słowniczek pojęć</b>	dokument, który zawiera pojęcia i definicje usług reprezentatywnych powiązanych z Rachunkiem karty
<b>Silne uwierzytelnienie</b>	metoda, która służy do zwiększenia poziomu bezpieczeństwa w procesie Uwierzytelnienia lub Autoryzacji Transakcji. Polega na użyciu co najmniej dwóch elementów uwierzytelniających w sposób określony w Regulaminie i na stronie internetowej Banku
<b>Toip</b>	Tabela opłat i prowizji dla kart kredytowych Maxima
<b>Tabela oprocentowania</b>	tabela określająca aktualną wysokość oprocentowania Limitu kredytowego
<b>Terminal POS [Point of sale]</b>	urządzenie elektroniczne, które służy do przeprowadzenia transakcji przy użyciu Karty lub innego instrumentu płatniczego
<b>Transakcja (użytkowanie karty kredytowej, wypłata gotówki, polecenie przelewu)</b>	dokonana przy użyciu Karty płatność za towary lub usługi, wypłata środków z Rachunku karty w formie gotówki lub przelewu bankowego. Transakcja płatnicza w rozumieniu Ustawy o usługach płatniczych
<b>Transakcja autoryzowana</b>	Transakcja, na wykonanie której Użytkownik karty wyraził zgodę
<b>Transakcja bezgotówkowa (użytkowanie karty kredytowej)</b>	płatność za towary lub usługi dokonana przy użyciu Karty
<b>Transakcja gotówkowa (użytkowanie karty kredytowej, wypłata)</b>	wypłata gotówki z Bankomatów, wypłata gotówki w Placówkach Banku lub w placówkach banków organizacji Visa, wypłata gotówkowa w punktach handlowo-usługowych realizowana z wykorzystaniem Terminala, transakcja quasi-cash polegająca na zakupie substytutu gotówki (np. żetonów w kasynach), a także przelew z Rachunku karty

<b>gotówki, polecenie przelewu)</b>	
<b>Transakcja online</b>	Transakcja, która podlega weryfikacji przez Bank w chwili jej dokonania, w tym sprawdzeniu wysokości Limitu dostępnego. Jeśli Bank zaakceptuje Transakcję online, pomniejsza Limit dostępny o jej kwotę. W przypadku Transakcji dokonywanych Kartą następuje również potwierdzenie autentyczności i ważności Karty w Centrum Kart lub w systemie organizacji Visa, w ramach której Karta została wydana
<b>Transakcja offline</b>	Transakcja, która nie podlega weryfikacji przez Bank w chwili jej dokonania, a Bank pomniejsza Limit dostępny o kwotę Transakcji po otrzymaniu tej Transakcji do rozliczenia i obciążeniu Rachunku karty
<b>Transakcja nieautoryzowana</b>	Transakcja, na wykonanie której Użytkownik karty nie wyraził zgody w sposób przewidziany w Regulaminie
<b>Transakcja typu CAT [Cardholder-Activated Transaction]</b>	Transakcja przy użyciu Karty dokonywana w Terminalach samoobsługowych, dla której Autoryzacja może nie wymagać Silnego uwierzytelnienia (np. opłata za parking, opłata za autostradę, bilet komunikacji miejskiej itp.)
<b>Transakcja zbliżeniowa</b>	Transakcja przy użyciu Karty wyposażonej w funkcję zbliżeniową dokonana poprzez zbliżenie Karty do Czytnika zbliżeniowego. Karty wyposażone w funkcję zbliżeniową są oznaczone Znakiem akceptacji płatności zbliżeniowych danej Organizacji płatniczej. Transakcja zbliżeniowa może być Transakcją offline
<b>Umowa</b>	Umowa o kartę kredytową zawarta pomiędzy Klientem i Bankiem
<b>Uwierzytelnienie</b>	weryfikacja tożsamości Klienta lub ważności stosowanego instrumentu płatniczego przy wykorzystaniu indywidualnych, akceptowanych przez Bank danych identyfikujących Klienta
<b>Visa</b>	międzynarodowa organizacja kartowa, która zarządza systemem akceptacji i rozliczeń transakcji dokonywanych przy użyciu kart oraz określa ogólne zasady wydawania kart i realizacji transakcji w prowadzonych przez siebie systemie płatniczym
<b>Wyciąg (sporządzenie zestawienia transakcji płatniczych)</b>	zestawienie sporządzane przez Bank po zakończeniu Okresu rozliczeniowego zawierające informacje wskazane w Regulaminie
<b>Wymagana spłata minimalna</b>	wskazana na Wyciągu minimalna kwota zadłużenia, którą Klient powinien wpłacić na Rachunek karty do Dnia spłaty. Zasady wyznaczania Wymaganej spłaty minimalnej określa Umowa
<b>Zablokowanie karty</b>	czasowe wstrzymanie możliwości dokonywania Transakcji online przy użyciu Karty
<b>Zastrzeżenie karty</b>	nieodwołalne wstrzymanie możliwości posługiwania się Kartą
<b>Zestawienie opłat</b>	dokument, który zawiera zestawienie opłat za usługi powiązane z Rachunkiem karty pobrane w okresie objętym zestawieniem
<b>Znak akceptacji płatności zbliżeniowych</b>	umieszczony na karcie znak firmowy (logo) stosowany przez daną Organizację płatniczą potwierdzający możliwość dokonywania kartą transakcji zbliżeniowych

## II. Zasady przyznawania Limitu kredytowego

### § 1 [wymogi]

- Bank może przyznać Limit kredytowy osobie fizycznej, która posiada:
  - status rezydenta,
  - nadany numer PESEL,
  - pełną zdolność do czynności prawnych
 oraz przedstawi Dokumenty wymagane przez Bank.
- Wnioskodawca może złożyć wniosek o przyznanie Limitu kredytowego i wydanie Karty osobiście w Placówce Banku lub w inny udostępniony przez Bank sposób.

3. Bank uzależnia przyznanie Limitu kredytowego od wiarygodności i zdolności kredytowej wnioskodawcy. Przyznanie Limitu kredytowego i wydanie Karty następuje po pozytywnym rozpatrzeniu przez Bank złożonego przez wnioskodawcę kompletnego wniosku wraz z wymaganymi dokumentami oraz podpisaniu Umowy przez Bank i wnioskodawcę.
4. Wnioskodawca jest zobowiązany do podania we wniosku prawdziwych i kompletnych danych.

#### **§ 2 [informacja o wniosku]**

1. Wnioskodawca może uzyskać informację o etapie rozpatrywania wniosku o przyznanie Limitu kredytowego i wydanie Karty w Placówce Banku.
2. Bank może odmówić przyznania Limitu kredytowego. Jeśli Bank odmówi przyznania Limitu kredytowego na podstawie informacji zawartych w bazie danych lub zbiorze danych Banku, niezwłocznie przekazuje wnioskodawcy bezpłatną informację o wynikach tego sprawdzenia oraz wskazuje bazę danych, w której dokonał sprawdzenia.
3. Bank przekazuje wnioskodawcy informację o przyznaniu Limitu kredytowego lub odmowie jego przyznania w Placówce Banku w terminie do 2 dni roboczych od daty złożenia kompletnego wniosku.

#### **§ 3 [wysokość Limitu kredytowego]**

1. Bank przyznaje Limit kredytowy w Rachunku karty kredytowej po dokonaniu oceny zdolności kredytowej na okres jednego roku.
2. Wysokość Limitu kredytowego jest określona w Umowie.
3. Kwota Limitu kredytowego jest zawsze wielokrotnością stu złotych (PLN).

### **III. Korzystanie z Limitu kredytowego i Karty**

#### **1. Zasady ogólne**

##### **§ 1 [zasady ogólne]**

Użytkownik karty jest zobowiązany do korzystania z Limitu kredytowego oraz z Karty zgodnie z przepisami obowiązującego prawa oraz Umową i Regulaminem.

##### **§ 2 [Rachunek karty, oprocentowanie, opłaty i prowizje]**

1. Bank w celu rozliczenia Transakcji oraz opłat, prowizji i odsetek prowadzi Rachunek karty. Rachunek karty jest prowadzony w złotych (PLN). Transakcje obciążają Rachunek karty oraz powodują zmniejszenie Limitu dostępnego.
2. Bank nalicza odsetki od kwoty wykorzystanego Limitu kredytowego oraz opłaty i prowizje za obowiązkowe czynności i opcjonalne usługi związane z Limitem kredytowym oraz obsługą Kart. Odsetki oraz opłaty i prowizje obciążają Rachunek karty, ale nie pomniejszają Limitu dostępnego.
3. Bank określa w Umowie zasady ustalania oprocentowania kwoty wykorzystanego Limitu kredytowego. Na dzień zawarcia Umowy wysokość oprocentowania dla Transakcji bezgotówkowych oraz dla Transakcji gotówkowych jest określona w jej treści, a ich bieżąca wartość jest wskazana w Tabeli oprocentowania, która jest dostępna na stronie internetowej Banku, w Placówkach Banku oraz w CA24 Infolinia. Bieżąca wysokość oprocentowania jest także wskazana w treści Wyciągu.
4. Wysokość opłat i prowizji określa Toip, który stanowi załącznik do Umowy. Aktualna Toip jest również dostępna na stronie internetowej Banku, w Placówkach Banku oraz w CA24 Infolinia.
5. Bank obciąża Rachunek karty:
  - a) w przypadku Transakcji przy użyciu Karty lub danych Karty - w dacie rozliczenia Transakcji,
  - b) w przypadku Transakcji bez użycia Karty – w dacie realizacji Transakcji zgodnie z dyspozycją Klienta.
6. Bank nalicza odsetki od Transakcji w trybie dziennym od dnia obciążenia Rachunku karty kwotą Transakcji do dnia jej spłaty.
7. Bank do obliczania odsetek przyjmuje, że rok liczy 365 dni.
8. Jeśli na Rachunku karty wystąpi nieprawidłowy zapis księgowy, Bank dokonuje korekty tego zapisu i powiadamia Klienta o tej korekcie za pośrednictwem Kanałów komunikacji, które wykorzystuje do kontaktów z Klientem.

#### **2. Karta**

##### **§ 1 [dostarczenie i aktywacja Karty]**

1. Bank po zawarciu Umowy niezwłocznie dostarcza Klientowi, w oddzielnych przesyłkach, Kartę oraz PIN.

2. Jeśli Użytkownik karty nie otrzyma Karty lub numeru PIN w terminie do 10 dni roboczych od daty zawarcia Umowy, powinien niezwłocznie skontaktować się z CA24 Infolinia lub dowolną Placówką Banku.
3. Jeśli:
  - a) przesyłka z numerem PIN była uszkodzona w sposób umożliwiający odczytanie numeru PIN przez osoby trzecie,
  - b) numer PIN jest nieczytelny,
  - c) przesyłka z Kartą była uszkodzona,Użytkownik karty powinien niezwłocznie skontaktować się z CA24 Infolinia lub dowolną Placówką Banku.
4. Jeżeli na Karcie jest miejsce na podpis, Użytkownik karty po jej otrzymaniu powinien złożyć podpis na przeznaczonym do tego celu pasku.
5. Karta wymaga aktywacji. Użytkownik karty może aktywować Kartę w Placówce Banku lub za pośrednictwem CA24 Infolinia (Użytkownik karty może dokonywać Transakcji Kartą najpóźniej od drugiego dnia roboczego po aktywacji).
6. Klient może odstąpić od Umowy w zakresie, w jakim obejmuje ona wydanie karty płatniczej w terminie 14 dni od dnia otrzymania pierwszej karty płatniczej, o ile nie dokonał żadnej Transakcji przy użyciu Karty. Bank może obciążyć Klienta kosztami związanymi z wydaniem Karty w wysokości określonej w Toip.

## § 2 [obowiązki Użytkownika karty, zasady bezpieczeństwa użytkowania Karty]

1. Kartą może posługiwać się wyłącznie Użytkownik karty, którego dane są umieszczone na Karcie. Użytkownik karty jest zobowiązany do użytkowania Karty zgodnie z przepisami obowiązującego prawa oraz postanowieniami Umowy i Regulaminu.
2. Użytkownik karty jest zobowiązany do:
  - a) nieudostępniania Karty osobom nieupoważnionym,
  - b) nieujawniania danych umieszczonych na Karcie w celach innych niż dokonanie Transakcji lub zgłoszenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia Karty lub nieuprawnionego dostępu do Karty,
  - c) niezwłocznego zgłoszenia do Banku utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia Karty oraz nieuprawnionego dostępu do Karty lub jej zniszczenia,
  - d) utrzymywania numeru PIN w tajemnicy oraz zachowania szczególnej ostrożności podczas dokonywania Transakcji z jego użyciem, aby uniemożliwić poznanie numeru PIN przez osoby trzecie,
  - e) nieprzechowywania Karty razem z numerem PIN, w tym w szczególności nieumieszczania numeru PIN na Karcie,
  - f) zachowania niezbędnych środków ostrożności i należytej staranności, aby zapobiec utracie, kradzieży, przywłaszczeniu, nieuprawnionemu użyciu Karty lub nieuprawnionemu dostępowi do Karty oraz zniszczeniu Karty (np. wskutek jej zarysowania, zgięcia, złamania),
  - g) użytkowania Karty zgodnie z jej przeznaczeniem, zwrotu Karty do Banku lub zniszczenia Karty (w sposób uniemożliwiający dalsze posługiwanie się Kartą) po upływie terminu jej ważności lub po Zastrzeżeniu karty w trakcie jej ważności.
3. Jeśli Karta zostanie zatrzymana w Bankomacie, Użytkownik karty powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt w banku lub innej instytucji, do której należy Bankomat, a gdy jest to niemożliwe – w Banku, który wydał Kartę (wówczas Bank zastrzeże tę kartę). Użytkownik karty jest zobowiązany także do niezwłocznego zgłoszenia w Banku faktu niewydania żądanej kwoty z Bankomatu bądź niezgodności kwoty wydanej z dyspozycją wypłaty.

## § 3 [PIN]

1. Jeśli Użytkownik karty podczas dokonywania Transakcji, które wymagają podania PIN, wprowadzi kolejno trzykrotnie błędny numeru PIN, Karta jest blokowana (niezależnie od czasu jaki upłynął od ostatniego wprowadzenia błędnego numeru PIN). Trzykrotne błędne wprowadzenie numeru PIN przy próbie dokonania Transakcji może spowodować zatrzymanie Karty.
2. Jeśli Karta zostanie zablokowana, Bank do momentu jej odblokowania będzie odmawiał akceptacji Transakcji online.
3. Użytkownik karty może odblokować Kartę:
  - a) jeśli nie pamięta dotychczasowego numeru PIN - poprzez złożenie w dowolnej Placówce Banku lub w CA24 Infolinia wniosku o nadanie nowego numeru PIN (przesyłka z numerem PIN zostanie wysłana na adres korespondencyjny Użytkownika karty),
  - b) jeśli pamięta dotychczasowy numer PIN i chce go nadal używać – w Placówce Banku lub za pośrednictwem CA24 Infolinia.
4. Użytkownik karty może zmienić numer PIN w Bankomatach, które na liście opcji udostępniają taką usługę. Zmiana numeru PIN wymaga użycia Karty oraz dotychczasowego numeru PIN.

5. Użytkownik karty może złożyć w dowolnej Placówce Banku lub w CA24 Infolinia wniosek o nadanie nowego numeru PIN. Bank wyśle przesyłkę z nowym numerem PIN na adres korespondencyjny Użytkownika karty.

#### § 4 [wznowienie Karty]

1. Karta jest ważna do ostatniego dnia miesiąca prezentowanego na Karcie. Bank wznawia Kartę automatycznie w ostatnim miesiącu jej ważności, o ile Użytkownik karty nie zrezygnował ze wznowienia lub Klient nie wypowiedział Umowy.
2. Bank wysyła Kartę wznowioną na adres korespondencyjny Użytkownika karty. Jeśli Użytkownik karty nie otrzyma Karty wznowionej do końca miesiąca, w którym upływa ważność dotychczasowej Karty, powinien niezwłocznie skontaktować się z CA24 Infolinia lub dowolną Placówką Banku.
3. Po otrzymaniu Karty wznowionej Użytkownik karty zobowiązuje się do:
  - a) podpisania Karty wznowionej,
  - b) zniszczenia Karty, której data ważności wygasła, w sposób uniemożliwiający dalsze posługiwanie się Kartą, lub zwrotu Karty do Banku.
4. Karta wznowiona wymaga aktywacji. Użytkownik karty korzysta z dotychczasowego numeru PIN.
5. Użytkownik karty może zrezygnować z jej wznowienia w dowolnej Placówce Banku lub za pośrednictwem CA24 Infolinia. Rezygnacja ze wznowienia Karty jest możliwa do ostatniego dnia miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym upływa termin ważności Karty.
6. Bank może wstrzymać wznowienie Karty, jeśli:
  - a) Użytkownik karty nie korzystał z Karty (tzn. nie wykonał żadnej Transakcji Kartą) w okresie ostatnich 6 miesięcy przed terminem wznowienia,
  - b) Bank zablokował Rachunek karty z powodu nieterminowej spłaty zadłużenia na Rachunku karty (zasady blokowania Rachunku karty są opisane w dalszej części Regulaminu).
7. Bank przekazuje Klientowi informację o niewznowieniu Karty na Wyciągu sporządzanym w miesiącu poprzedzającym wznowienie Karty lub w innym wykorzystywanym w kontaktach z Klientem Kanale komunikacji. Bank nie wznowi Karty w przypadku nieodnowienia Limitu kredytowego oraz w przypadku, gdy Użytkownik karty nie dokonał aktywacji dotychczasowej Karty.

#### § 5 [wygaśnięcie prawa do użytkowania Karty]

1. Prawo do użytkowania Karty wygasa:
  - a) z upływem okresu ważności Karty,
  - b) z chwilą Zastrzeżenia karty, rezygnacji z Karty lub zwrotu Karty do Banku, wymiany Karty na nową (w odniesieniu do Karty uprzednio wykorzystywanej),
  - c) z dniem utraty przez Klienta zdolności do czynności prawnych,
  - d) z chwilą śmierci Klienta,
  - e) z dniem rozwiązania Umowy lub odstąpienia od Umowy o kartę.
2. Użytkownik karty może zrezygnować z Karty w dowolnej Placówce Banku lub za pośrednictwem CA24 Infolinia.

#### § 6 [utrata Karty, zastrzeżenie]

1. Użytkownik karty powinien niezwłocznie powiadomić Bank za pośrednictwem CA24 Infolinia lub osobiście w dowolnej Placówce Banku o:
  - a) utracie, kradzieży, przywłaszczeniu, nieuprawnionym użyciu Karty,
  - b) podejrzeniu, że osoba nieuprawniona zna numer PIN lub dane Karty (numer, data ważności i Kod weryfikacyjny), które mogą zostać wykorzystane do wykonania Transakcji.
2. Bank umożliwia zgłoszenie Zastrzeżenia karty przez całą dobę w CA24 Infolinia. Numery telefonów do Zastrzeżenia karty są wskazane na stronie internetowej Banku oraz na Karcie.
3. Bank bezpłatnie zastrzega Kartę z chwilą przyjęcia powiadomienia.
4. Użytkownik karty z chwilą zgłoszenia Zastrzeżenia może złożyć wniosek o wydanie nowej Karty. Karta wydana w miejsce Karty zastrzeżonej posiada nowy numer, nową datę ważności oraz nowy numer PIN.
5. Zastrzeżenie karty jest nieodwołalne. Jeśli Użytkownik karty zastrzeże Kartę, nie może jej ponownie użyć.

6. Bank zastrzega Kartę w przypadku:
  - a) uzyskania wiarygodnej informacji o śmierci Klienta,
  - b) rezygnacji z Karty lub zwrotu Karty przez jej Użytkownika w okresie jej ważności,
  - c) rozwiązania Umowy przez Klienta lub Bank.
7. Bank, w celu ochrony środków udostępnionych na Rachunku karty, może dokonać Zastrzeżenia lub Zablokowania karty bez uprzedzenia Użytkownika karty w związku z:
  - a) uzasadnionym podejrzeniem nieuprawnionego użycia Karty, umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej lub wykorzystywania Karty do działań przestępczych,
  - b) naruszeniem zasad bezpieczeństwa użytkowania Karty określonych w Regulaminie lub w przepisach prawa.Jeśli Bank zastrzeże albo zablokuje Kartę, niezwłocznie skontaktuje się z Użytkownikiem karty za pośrednictwem Kanałów komunikacji wykorzystywanych w kontaktach z Użytkownikiem karty. Wyjątkiem są sytuacje, gdy Bank nie może przekazać takiej informacji ze względów bezpieczeństwa lub jest to zabronione przepisami prawa.
8. Bank może czasowo zablokować możliwość korzystania z Karty w związku z zablokowaniem możliwości korzystania z Limitu kredytowego na zasadach określonych w Regulaminie. Bank przekazuje informację o blokadzie na najbliższym Wyciągu lub za pośrednictwem innego wykorzystywanego w kontaktach z Klientem Kanału komunikacji.
9. Bank przyjmuje zgłoszenie Zastrzeżenia karty przez osobę trzecią w przypadkach uzasadnionych ochroną interesów Klienta.

#### § 7 [uszkodzenie Karty, Duplikat karty]

1. Jeśli Użytkownik karty stwierdzi uszkodzenie Karty, które uniemożliwia dalsze korzystanie z Karty, może złożyć wniosek o wydanie Duplikatu karty.
2. Użytkownik karty po otrzymaniu Duplikatu karty powinien niezwłocznie dokonać jej aktywacji. Użytkownik karty po aktywacji Duplikatu karty nie może korzystać z dotychczasowej Karty i powinien ją zniszczyć w sposób, który uniemożliwi dalsze posługiwanie się Kartą, lub zwrócić ją do Banku. Jeśli Użytkownik karty nie dopełni tego obowiązku, ewentualne Transakcje dokonane przy pomocy Karty lub z wykorzystaniem danych Karty, w miejsce której wydano Duplikat karty, obciążają Klienta.
3. Bank dostarcza Duplikat karty, a Użytkownik dokonuje jego aktywacji na zasadach, które obowiązują dla aktywacji Karty. Po aktywacji Duplikatu karty Bank zastrzega dotychczasową Kartę.

#### § 8 [zablokowanie / odblokowanie Karty na wniosek Użytkownika karty]

1. Użytkownik karty może w dowolnym momencie zablokować użytkowaną przez siebie Kartę w Placówce Banku lub w CA24 Infolinia.
2. Użytkownik karty nie może posługiwać się Kartą w okresie jej blokady.
3. Użytkownik w dowolnym momencie może odwołać blokadę w Placówce Banku lub w CA24 Infolinia.
4. Bank blokuje lub odblokowuje Kartę najpóźniej w następnym dniu po złożeniu dyspozycji przez Użytkownika karty.

#### § 9 [odpowiedzialność]

1. Klienta obciążają Transakcje autoryzowane przy użyciu Karty, dokonane:
  - a) przez Użytkownika karty,
  - b) przez osoby, którym Użytkownik karty udostępnił Kartę, dane umieszczone na Karcie lub ujawnił numer PIN.
2. Użytkownik karty odpowiada za skutki, które wynikają z:
  - a) udostępnienia osobie nieuprawnionej Karty, numeru PIN lub innych danych, które umożliwiają dokonanie Transakcji przy użyciu Karty,
  - b) uszkodzenia Karty przez Użytkownika karty,
  - c) niepodjęcia gotówki wypłaconej przez Bankomat,
  - d) pozostawienia Karty w Bankomacie w sposób, który umożliwia jej wykorzystanie przez osoby nieuprawnione,
  - e) niezgłoszenia zmiany swoich danych osobowych,
  - f) niepodpisania Karty,
  - g) naruszenia obowiązków Użytkownika karty określonych w Regulaminie.



3. Bank przyjmuje odpowiedzialność w pełnej wysokości za Transakcje nieautoryzowane dokonane Kartą przez osoby nieupoważnione od momentu zgłoszenia Zastrzeżenia karty.
4. Klient nie odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze jeśli:
  - a) zgłosił Bankowi utratę Karty, kradzież, przywłaszczenie albo nieuprawnione użycie Karty lub nieuprawniony dostęp do Karty, chyba że doprowadził do nich umyślnie,
  - b) Bank nie zapewnił środków umożliwiających zgłoszenie w każdym czasie utraty Karty, jej kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia Karty lub dostępu do Karty, chyba że Użytkownik karty doprowadził do nich umyślnie.
5. Klient odpowiada za nieautoryzowane Transakcje z użyciem Karty utraconej, skradzionej lub przywłaszczonej przez osobę nieuprawnioną do momentu zgłoszenia Bankowi utraty Karty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia Karty lub nieuprawnionego dostępu do Karty, do wysokości, która stanowi równowartość w PLN kwoty 50 EUR, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski obowiązującego w dniu wykonania Transakcji, za wyjątkiem, gdy:
  - a) Klient nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia Karty przed wykonaniem Transakcji, chyba że działał umyślnie, lub
  - b) utrata Karty przed wykonaniem Transakcji została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika Banku, lub podmiotu świadczącego usługi na rzecz Banku.
6. Klient odpowiada za nieautoryzowane Transakcje z użyciem Karty w pełnej wysokości jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia obowiązków:
  - a) określonych w Umowie i Regulaminie,
  - b) niezwłocznego zgłoszenia Bankowi utraty Karty, jej kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia lub dostępu do Karty.
7. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji Bank niezwłocznie, nie później niż do końca następnego dnia roboczego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji, którą został obciążony rachunek Klienta lub po dniu otrzymania zgłoszenia, zwróci Klientowi kwotę nieautoryzowanej Transakcji oraz przywróci obciążony Rachunek karty do stanu, jaki istniałby, gdyby Transakcja nie miała miejsca.
8. Bank odmówi zwrotu kwoty nieautoryzowanej Transakcji i przywrócenia obciążonego Rachunku do stanu jaki istniałby, gdyby Transakcja nie miała miejsca, jeśli ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym na piśmie organy powołane do ścigania przestępstw.
9. Roszczenia z tytułu gwarancji i rękojmi oraz wszelkie inne roszczenia, jakie mogą powstać w związku z zakupem towarów lub usług dokonanych przy użyciu Karty, Użytkownik karty powinien zgłosić sprzedawcy. Zgłoszenie roszczeń z tego tytułu nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej spłaty zadłużenia.

### 3. Transakcje

#### § 1 [dokonywanie Transakcji]

1. Użytkownik karty, na warunkach określonych w Umowie i Regulaminie, korzysta z przyznanego Limitu kredytowego dokonując Transakcji bezgotówkowych i gotówkowych:
  - a) krajowych płatności za towary lub usługi w punktach handlowo-usługowych wyposażonych w Terminal (POS),
  - b) krajowych wypłat z Bankomatów,
  - c) krajowych wypłat realizowanych w placówkach banków wyposażonych w Terminal POS,
  - d) wypłat gotówkowych realizowanych z Rachunku w Placówkach Banku, które nie wymagają użycia Karty,
  - e) przelewów z Rachunku, które nie wymagają użycia Karty.
2. Każda Transakcja Użytkownika karty wymaga Autoryzacji oraz może wymagać Silnego uwierzytelnienia w sposób charakterystyczny dla danego typu Transakcji:
  - 1) w przypadku Transakcji przy użyciu Karty lub z wykorzystaniem danych Karty poprzez:
    - a) wprowadzenie numeru PIN Karty na Terminalu POS przy dokonywaniu płatności w punktach handlowo-usługowych, wypłaty gotówki w Bankomatach lub w placówkach banków oznaczonych znakiem Visa,
    - b) zbliżenie Karty do Czytnika zbliżeniowego (gdy nie jest wymagane wprowadzenie numeru PIN Karty) lub zbliżenie Karty do Czytnika zbliżeniowego przy jednoczesnym wprowadzeniu numeru PIN,
    - c) skorzystanie z Terminala samoobsługowego, gdy podanie numeru PIN nie jest wymagane,

- d) użycie innych elementów uwierzytelniających wskazanych na stronie internetowej Banku,
- 2) w przypadku Transakcji dokonywanych bez użycia Karty poprzez złożenie podpisu na potwierdzeniu lub autoryzacja w serwisie mobilnym CA24 Mobile (opcja dostępna o ile Użytkownik karty zawarł Umowę Bankowości Elektronicznej CA24) dyspozycji wypłaty/wpłaty gotówki lub przelewu z Rachunku karty w Placówce Banku.
3. Bank informuje o aktualnie wykorzystywanych elementach Uwierzytelnienia, w tym wymaganych przy Silnym uwierzytelnieniu, na swojej stronie internetowej.
4. Transakcja przy użyciu Karty oraz Transakcja wypłaty gotówki i przelewu z datą bieżącą staje się nieodwołalna po jej Autoryzacji przez Użytkownika karty.
5. Przed dokonaniem Transakcji przy użyciu Karty Użytkownik może zostać poproszony o okazanie dokumentu potwierdzającego jego tożsamość.
6. Bank realizuje Transakcje w pełnej kwocie zgodnie z dyspozycją Użytkownika karty, bez pomniejszenia kwoty Transakcji o opłaty i prowizje, które Bank pobiera za jej wykonanie.
7. Bank w momencie dokonywania Transakcji online weryfikuje Limit dostępny. Jeśli Bank zaakceptuje Transakcję online, pomniejsza kwotę Limitu dostępnego o kwotę tej Transakcji.
8. Bank w przypadku Transakcji offline pomniejsza Limit dostępny w chwili rozliczenia Transakcji. Oznacza to, że jeśli w chwili rozliczenia kwota Limitu dostępnego jest niższa od kwoty Transakcji offline, dochodzi do przekroczenia Limitu kredytowego.
9. Jeśli Limit kredytowy zostanie przekroczony, Klient jest zobowiązany do niezwłocznej spłaty kwoty tego przekroczenia. Bank każdą wpłatę na Rachunek karty w pierwszej kolejności przeznaczają na spłatę kwoty przekroczenia.
10. Bank do czasu rozliczenia Transakcji pomniejsza Limit dostępny o kwotę zaakceptowanej Transakcji online. Jeśli Transakcja dokonana przy użyciu Karty nie zostanie rozliczona w terminie 7 dni, Bank zdejmie blokadę środków i powiększa Limit dostępny o kwotę nierozliczonej Transakcji.
11. Gdy Transakcja Kartą inicjowana jest przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, a dokładna kwota Transakcji nie jest znana w momencie, w którym Użytkownik karty wyraża zgodę na jej wykonanie, Bank może zablokować środki na rachunku Klienta wyłącznie w przypadku, gdy Użytkownik karty wyraził zgodę na blokadę określonej kwoty. Bank zdejmie blokadę niezwłocznie po otrzymaniu zlecenia płatniczego i informacji o określonej kwocie Transakcji.
12. Bank może odmówić realizacji Transakcji autoryzowanej jeżeli nie zostały spełnione przez Użytkownika karty postanowienia Umowy lub Regulaminu bądź możliwość albo obowiązek odmowy wynika z przepisów prawa. Użytkownik karty w przypadku odmowy realizacji Transakcji autoryzowanej otrzymuje informację o odmowie:
- a) w punkcie handlowo-usługowym akceptującym zapłatę za towary lub usługi przy użyciu Karty poprzez uzyskanie z Terminala POS potwierdzenia odmowy Transakcji lub przekazanie komunikatu o odmowie w sposób obowiązujący w punkcie akceptującym zapłatę przy użyciu Karty,
- b) w momencie dokonywania wypłaty gotówki lub przelewu z Rachunku karty poprzez przekazanie komunikatu informującego o odmowie wykonania Transakcji przez pracownika w Placówce Banku.
13. Placówka handlowo-usługowa (akceptant) może odmówić przyjęcia zapłaty przy użyciu Karty z powodu:
- a) nieważności Karty lub posłużenia się Kartą zastrzeżoną,
- b) niezgodności podpisu na Karcie z podpisem na dokumencie obciążeniowym,
- c) odmowy okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość przez Użytkownika karty w przypadku uzasadnionych wątpliwości co do tożsamości Użytkownika karty albo stwierdzenia posługiwania się Kartą przez osobę nieuprawnioną,
- d) braku możliwości dokonania akceptacji Transakcji,
- e) Zablokowania karty,

## § 2 [Transakcje bez użycia Karty]

1. Klient może skorzystać z przyznanego Limitu kredytowego bez użycia Karty poprzez:
- a) wypłatę gotówki realizowaną w Placówce Banku,
- b) przelew z Rachunku karty zlecany do realizacji w Placówce Banku.
- Wymienione Transakcje są wykonywane w złotych (PLN).
2. Klient w celu prawidłowego wykonania przelewu z Rachunku karty powinien wskazać numer rachunku odbiorcy, jego nazwę oraz dane adresowe.
3. Bank realizuje dyspozycje przelewu:

- a) w danym Dniu roboczym w przypadku złożenia dyspozycji do godziny 14:00,
  - b) w następnym Dniu roboczym w przypadku złożenia dyspozycji po godzinie 14:00,
  - c) z datą przyszłą we wskazanym przez Klienta Dniu roboczym w przyszłości.
4. Klient podczas składania dyspozycji przelewu jest zobowiązany do dokładnego zweryfikowania poprawności danych odbiorcy przelewu oraz wskazania kwoty i daty przelewu.
  5. Klient może złożyć dyspozycję przelewu z datą przyszłą:
    - a) z blokadą środków na realizację przelewu (w takim przypadku kwota przelewu pomniejsza Limit dostępny),
    - b) bez blokady środków (w takim przypadku kwota przelewu nie pomniejsza Limitu dostępnego, a Bank zrealizuje przelew jeśli w dniu realizacji kwota przelewu nie przekracza kwoty Limitu dostępnego).
  6. Bank nie przyjmuje dyspozycji wypłaty gotówki lub przelewu z Rachunku karty z blokadą środków, jeśli w dniu złożenia dyspozycji Limit dostępny jest niższy od deklarowanej przez Klienta kwoty wypłaty lub przelewu.
  7. Bank za moment otrzymania dyspozycji wypłaty gotówki oraz przelewu (z datą bieżącą lub przyszłą) uznaje moment złożenia przez Klienta tej dyspozycji i Autoryzacji transakcji zgodnie z zasadami Autoryzacji określonymi w Regulaminie.
  8. Klient może odwołać dyspozycję przelewu z datą przyszłą w Placówce Banku najpóźniej do końca dnia poprzedzającego datę realizacji przelewu.
  9. Transakcje przelewu z Rachunku karty nie mogą być wykorzystywane do regulowania:
    - a) zobowiązań wobec Zakładu Ubezpieczeń Społecznych i Urzędu Skarbowego,
    - b) zobowiązań pieniężnych Klienta, które wynikają z umów kredytowych zawartych przez Klienta.
  10. Bank traktuje Transakcje wypłaty gotówki oraz przelewu jako Transakcje gotówkowe.

### § 3 [Transakcje z wykorzystaniem Karty]

1. Punkty handlowo-usługowe oraz Bankomaty, w których Klient może dokonywać Transakcje przy użyciu Karty, są wyraźnie oznaczone znakiem (logo) organizacji Visa tożsamym ze znakiem Visa umieszczonym na Karcie.
2. Bank może wprowadzić limity Transakcji w przypadkach, w których będzie to konieczne dla zapewnienia bezpieczeństwa środków udostępnionych na Rachunku karty. Przed wprowadzeniem limitów, a jeżeli nie będzie to możliwe - po zmianie limitów, Bank niezwłocznie poinformuje Klienta o nowo wprowadzonych rodzajach limitów.
3. Każda Transakcja dokonana Kartą potwierdzana jest wydrukiem z Terminala POS w dwóch egzemplarzach, po jednym dla Użytkownika karty i placówki handlowo-usługowej. Klient w celu udokumentowania ewentualnych reklamacji powinien przechowywać wszelkie dokumenty związane z dokonywanymi Transakcjami.
4. Transakcje dokonane w oddziałach banków oznaczonych znakiem Visa oraz wykonane w punktach handlowo-usługowych, które świadczą usługę wypłaty gotówkowej z wykorzystaniem Terminala POS, są traktowane jako Transakcje gotówkowe.

### § 4 [Transakcje zbliżeniowe]

1. Użytkownik karty może dokonywać Transakcji zbliżeniowych wyłącznie przy użyciu Karty z funkcją zbliżeniową w punktach handlowo-usługowych, Terminalach samoobsługowych lub Bankomatach wyposażonych w Czytnik zbliżeniowy, oznaczonych Znakiem akceptacji płatności zbliżeniowych umieszczonym na Karcie.
2. Maksymalna kwota pojedynczej Transakcji zbliżeniowej jest określana przez Organizację płatniczą i może być różna w zależności od kraju, w którym Transakcja jest dokonywana. Bank udostępnia informację o aktualnym limicie dla pojedynczej Transakcji zbliżeniowej w Placówkach Banku, w CA24 Infolinia oraz na stronie internetowej Banku.
3. Jeśli Użytkownik karty dokonuje płatności na kwotę przekraczającą maksymalną kwotę pojedynczej Transakcji zbliżeniowej, dokonanie Transakcji zbliżeniowej wymaga podania numeru PIN lub wykorzystania innego elementu Silnego uwierzytelnienia, lub Transakcja nie zostanie zrealizowana w trybie zbliżeniowym. Wówczas Użytkownik karty może dokonać Transakcji poprzez umieszczenie Karty w Terminalu POS i Autoryzację Transakcji z wykorzystaniem numeru PIN. W celu zapewnienia bezpieczeństwa dokonywanych Transakcji, podanie numeru PIN lub wykorzystanie innego elementu Silnego uwierzytelnienia może mieć zastosowanie również w przypadku, gdy kwota Transakcji zbliżeniowej nie przekracza kwoty maksymalnej pojedynczej Transakcji zbliżeniowej.
4. Klient może złożyć w Placówce Banku lub w CA24 Infolinia dyspozycję rezygnacji z funkcji zbliżeniowej. Jeśli Bank, na wniosek Użytkownika karty, wyda nową Kartę w miejsce zastrzeżonej lub Duplikat karty – Użytkownik karty powinien ponownie złożyć dyspozycję rezygnacji z funkcji zbliżeniowej.

#### § 5 [rozliczanie Transakcji]

1. Bank rozlicza Transakcje na Rachunku karty w złotych (PLN).
2. Transakcje są rozliczane:
  - a) w przypadku Transakcji bez użycia Karty - w dniu realizacji Transakcji,
  - b) w przypadku Transakcji przy użyciu Karty lub z wykorzystaniem danych Karty - niezwłocznie po otrzymaniu Transakcji do rozliczenia z Centrum Kart (przed przekazaniem do Banku, Centrum Kart otrzymuje Transakcje do rozliczenia z organizacji Visa; dzień rozliczenia Transakcji przez organizację Visa i dzień otrzymania Transakcji do rozliczenia z Centrum Kart są niezależne od Banku).

*Termin przekazania Transakcji do rozliczenia przez organizację Visa lub Centrum Kart jest niezależny od Banku. Zgodnie z regulacjami organizacji Visa termin rozliczenia wynosi do 7 dni po dniu dokonania Transakcji w przypadku Transakcji dokonywanych za pośrednictwem Terminala POS, a dla Transakcji realizowanych w Bankomatach - 5 dni. W niektórych przypadkach, w zależności od rodzaju karty, rodzaju transakcji oraz lokalizacji punktu handlowo-usługowego, termin ten może wynosić nawet 30 dni po dniu dokonania Transakcji.*

3. Dzień otrzymania przez Bank Transakcji do rozliczenia stanowi dla Banku moment otrzymania dyspozycji Użytkownika karty realizacji Transakcji.
4. Bank pobiera opłaty i prowizje za Transakcje dokonane przy użyciu Karty w wysokości określonej w Toip w dniu rozliczenia Transakcji.

#### § 6 [transakcje spłaty zadłużenia]

1. Klient spłaca zadłużenie przez wpłaty na Rachunek karty, wskazany w Umowie oraz na Wyciągu.
2. Bank za dzień spłaty zadłużenia uznaje dzień wpływu środków i uznania Rachunku karty.
3. Jeśli Klient dokonuje spłaty w Placówce Banku (poprzez wpłatę gotówkową lub przelew z konta Klienta prowadzonego w Banku) albo w CA24 Infolinia lub w CA24 eBank (przelew z konta prowadzonego w Banku), Bank uznaje Rachunek karty z chwilą przyjęcia dyspozycji spłaty. W pozostałych przypadkach Bank uznaje Rachunek karty niezwłocznie w dniu otrzymania Transakcji spłaty do rozliczenia.
4. Jeśli Klient dokonuje spłaty przelewem w walucie innej niż złoty (PLN), Bank przelicza kwotę przelewu wyrażoną w walucie na złote (PLN) według kursu kupna waluty obowiązującego w Banku w momencie rozliczenia spłaty przez Bank. Bank prezentuje stosowane kursy walut w „Tabeli kursów walut w Credit Agricole Bank Polska S.A.”, którą udostępni w Placówkach Banku, w CA24 Infolinia oraz na swojej stronie internetowej.
5. Klient może uruchomić na Rachunku karty usługę Automatycznej spłaty zadłużenia na warunkach określonych w Regulaminie.
6. Bank zalicza wpłaty na Rachunek karty w kolejności określonej w Umowie.
7. W przypadku Transakcji uznaniowych innych niż spłata zadłużenia (np. zwrot na kartę), Bank pomniejsza kwotę wykorzystanego Limitu kredytowego z tytułu Transakcji bezgotówkowych lub gotówkowych (w zależności od charakteru zwrotu/uznania). Jeśli kwota zwrotu/uznania przekracza kwotę wykorzystanego Limitu kredytowego dla danego typu Transakcji (odpowiednio bezgotówkowych lub gotówkowych), kwota nadwyżki jest zaliczana na spłatę zadłużenia w kolejności określonej w Umowie.
8. Jeśli Użytkownik karty zalega ze spłatą zadłużenia, Bank zalicza wpłaty na Rachunek karty na spłatę zadłużenia wymagalnego i niespłaconego z poprzednich okresów rozliczeniowych w kolejności od najstarszego niespłaconego Wyciągu.
9. Spłata wykorzystanego kapitału powiększa Limit dostępny.

#### § 7 [Automatyczna spłata zadłużenia]

1. Klient w celu skorzystania z usługi Automatycznej spłaty zadłużenia składa pisemnie w dowolnej Placówce Banku lub za pośrednictwem CA24 Infolinia (tylko gdy obciążany rachunek jest prowadzony w Banku) upoważnienie do obciążania rachunku na kwotę Wymaganej spłaty minimalnej.
2. Bank w Dniu spłaty zadłużenia na Rachunku karty wysyła zapytanie o saldo środków występujące na rachunku Klienta wskazanym do obciążenia w trybie Automatycznej spłaty zadłużenia. Jeśli w Dniu spłaty saldo środków na rachunku nie pozwala na spłatę zadłużenia kwoty Wymaganej spłaty minimalnej, Bank ponawia zapytanie o stan środków kolejnego dnia roboczego następującego po tym dniu.
3. Jeśli Klient uruchomił usługę Automatycznej spłaty zadłużenia, jest zobowiązany do zapewnienia w Dniu spłaty do godziny:

- a) 08.00 – gdy obciążany rachunek jest prowadzony w innym banku,
  - b) 20.00 – gdy obciążany rachunek jest prowadzony w Banku,
- kwoty środków, która umożliwi spłatę Wymaganej spłaty minimalnej. Bank wskazuje kwotę Wymaganej spłaty minimalnej oraz Datę spłaty na Wyciągu. Jeśli Data spłaty prezentowana na Wyciągu wypada w dzień wolny od pracy, Bank realizuje usługę Automatycznej spłaty zadłużenia w najbliższym Dniu roboczym (w takim przypadku Bank uznaje tę spłatę za dokonaną w terminie).
- 4. Klient odpowiada za prawidłowe wypełnienie dokumentu upoważniającego Bank do realizacji usługi Automatycznej spłaty zadłużenia z rachunku prowadzonego w innym banku. Jeśli Klient poda niepełne lub nieprawidłowe dane, lub nie poinformuje Banku o zmianie danych, Bank nie będzie w stanie świadczyć usługi. Każda zmiana danych zawartych w upoważnieniu, w szczególności: danych osobowych Klienta, danych dotyczących banku prowadzącego rachunek Klienta oraz numeru rachunku Klienta, wymaga odwołania dotychczasowego upoważnienia oraz przekazania do Banku nowego upoważnienia, które uwzględni te zmiany.
  - 5. Bank informuje o uruchomieniu usługi Automatycznej spłaty zadłużenia na Wyciągu, wskazując tryb, w którym realizuje usługę (tryb „autospłata” gdy obciążany rachunek jest prowadzony w Banku albo „polecenie zapłaty” gdy obciążany rachunek jest prowadzony w innym Banku). Brak informacji na Wyciągu o uruchomieniu usługi Automatycznej spłaty zadłużenia oznacza, że Klient jest zobowiązany do samodzielnego dokonania spłaty zadłużenia w kwocie i terminie wskazanym w tym Wyciągu.
  - 6. Jeśli Klient korzystający z usługi Automatycznej spłaty zadłużenia dokona wpłaty na Rachunek karty, która zostanie zaksięgowana do Dnia spłaty, Bank pomniejsza kwotę Automatycznej spłaty zadłużenia wyznaczanej w Dniu spłaty o kwotę tej wpłaty oraz o inne operacje zaksięgowane na Rachunku karty przed Datą spłaty, które pomniejszyły kwotę zadłużenia.
  - 7. Klient może w dowolnym momencie zrezygnować z usługi Automatycznej spłaty zadłużenia. Odwołanie usługi jest możliwe w dowolnej Placówce Banku (wymaga formy pisemnej) lub za pośrednictwem CA24 Infolinia (gdy obciążany rachunek jest prowadzony w Banku). Usługa Automatycznej spłaty zadłużenia wygasa w przypadku:
    - a) zamknięcia rachunku Klienta, z którego usługa jest realizowana,
    - b) wypowiedzenia Umowy (Bank w takim przypadku przestaje realizować usługę po upływie okresu wypowiedzenia); jeśli po upływie okresu wypowiedzenia Umowy na Rachunku karty występuje zadłużenie, Klient jest zobowiązany do samodzielnego spłaty kwoty tego zadłużenia).

#### **4. Zmiana Limitu kredytowego**

##### **§ 1 [zmiana Limitu kredytowego na wniosek Klienta lub na podstawie oferty Banku]**

- 1. Klient może w czasie trwania Umowy złożyć wniosek o zmianę Limitu kredytowego. Wniosek o zmianę Limitu kredytowego może być złożony w Placówce Banku lub w CA24 Infolinia.
- 2. Jeśli Klient wnioskuje o podwyższenie Limitu kredytowego, Bank:
  - a) może zażądać przedstawienia Dokumentów wymaganych przez Bank,
  - b) dokonuje ponownej oceny zdolności kredytowej Klienta na podstawie dotychczasowej współpracy Klienta z Bankiem, dostarczonych dokumentów oraz innych dostępnych informacji.
- 3. Bank może złożyć Klientowi ofertę podwyższenia Limitu. Warunkiem złożenia oferty jest pozytywna ocena zdolności kredytowej Klienta.
- 4. Bank przekazuje ofertę podwyższenia Limitu kredytowego za pośrednictwem Kanałów komunikacji, które wykorzystuje do kontaktów z Klientem.
- 5. Przyjęcie oferty podwyższenia Limitu kredytowego wymaga zgody Klienta. Klient może wyrazić zgodę na podwyższenie Limitu kredytowego w dowolnej Placówce Banku, w CA24 Infolinia lub w inny udostępniony przez Bank sposób.
- 6. Na wniosek Klienta Bank obniży Limit kredytowy, jeśli wnioskowana kwota Limitu kredytowego wynosi nie mniej niż wysokość:
  - a) Całkowitego zadłużenia oraz
  - b) minimalnej kwoty Limitu kredytowego.
- 7. Zmiana Limitu kredytowego następuje po zawarciu aneksu do Umowy. W przypadku zmiany Limitu kredytowego za pośrednictwem CA24 Infolinia, Bank wysyła aneks do Klienta, w którym wskazuje nową kwotę Limitu kredytowego.
- 8. Kwota nowego Limitu kredytowego jest wskazana na najbliższym Wyciągu.

##### **§ 2 [obniżenie Limitu kredytowego przez Bank]**

- 1. Bank może obniżyć Limit kredytowy tylko z ważnych przyczyn:

- 1) gdy Bank przyznał Limit kredytowy w kwocie wyższej niż wynika ze zdolności kredytowej Klienta, jeśli Bank dokonał oceny tej zdolności na podstawie niepełnych lub nieprawdziwych danych podanych przez Klienta,
  - 2) gdy Bank pozyska wiarygodną informację o pogorszeniu zdolności kredytowej Klienta i istnieje ryzyko nieterminowej spłaty zadłużenia przez Klienta.
2. Obniżenie Limitu kredytowego stanowi wypowiedzenie Umowy w części - Bank pisemnie zawiadamia Klienta o wypowiedzeniu z 2-miesięcznym okresem wypowiedzenia.

#### **IV. Dostęp do Rachunku karty**

##### **1. Zasady ogólne**

###### **§ 1 [kanały dostępu]**

1. Klient może uzyskiwać informacje o stanie Rachunku oraz wydawać dyspozycje dotyczące obsługi Rachunku.
2. Bank udostępnia obsługę Rachunku karty, możliwość składania dyspozycji dotyczących obsługi Rachunku, w tym dyspozycji przelewów z Rachunku, w Placówkach Banku oraz za pośrednictwem zdalnego kanału dostępu – CA24 Infolinia - po zawarciu z Bankiem umowy o usługi bankowości elektronicznej oraz umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

###### **§ 2 [identyfikacja, zasady bezpieczeństwa]**

1. Korzystanie z usług bankowości elektronicznej za pośrednictwem zdalnych kanałów dostępu wymaga jednoznacznej identyfikacji osoby uprawnionej. Bank zastrzega sobie prawo do różnicowania katalogu dostępnych operacji w zależności od sposobu identyfikacji Klienta.
2. Bank jest uprawniony do zablokowania dostępu do usług bankowości elektronicznej w przypadku:
  - a) stwierdzenia korzystania z nich w sposób sprzeczny z Regulaminem,
  - b) stwierdzenia korzystania z nich w sposób sprzeczny z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
  - c) stwierdzenia korzystania z nich w sposób wskazujący na próby łamania zabezpieczeń,
  - d) próby dostępu do danych innych niż związane z Rachunkiem Klienta.

Po zablokowaniu dostępu do Rachunku za pośrednictwem usług bankowości elektronicznej Bank niezwłocznie skontaktuje się z Klientem za pośrednictwem jednego z Kanałów komunikacji wykorzystywanych w kontaktach z Klientem.

##### **2. CA24 Infolinia**

###### **§ 1 [sposób korzystania]**

1. Umowa o dostęp do rachunku za pośrednictwem CA24 Infolinia oraz umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną wchodzi w życie z dniem wykonania pierwszej czynności udostępnionej za pośrednictwem CA24 Infolinia. Rozwiązanie tych umów następuje z chwilą rozwiązania Umowy.
2. Operacje w CA24 Infolinia mogą być dokonywane po Uwierzytelnieniu Klienta.

###### **§ 2 [nagrywanie rozmów]**

1. Bank zastrzega sobie prawo zastosowania środków ostrożności, których celem jest uniemożliwienie korzystania z CA24 Infolinia przez osoby niepowołane. W szczególności Bank zastrzega sobie prawo nagrywania rozmów przeprowadzanych w CA24 Infolinia oraz wymagania dodatkowego Uwierzytelnienia Klienta.
2. Nagrania stanowią potwierdzenie realizacji dyspozycji składanej w CA24 Infolinia i są własnością Banku. Nagrania są poufne i mogą być wykorzystywane wyłącznie jako dowód złożenia dyspozycji lub prawidłowości jej wykonania.
3. Bank zastrzega sobie prawo wyboru operacji i informacji dostępnych za pośrednictwem CA24 Infolinia.
4. Bank ma prawo odmówić obsługi w CA24 Infolinia w przypadku powzięcia uzasadnionego podejrzenia próby dokonania operacji przez osobę nieuprawnioną.

#### **V. Wyciąg**

###### **§ 1 [Wyciąg]**

1. Bank po zakończeniu Okresu rozliczeniowego, w terminie wskazanym w Umowie, udostępnia Klientowi Wyciąg z Rachunku karty. Wyciąg zawiera:

- a) zbiorcze zestawienie Transakcji zaksięgowanych na Rachunku karty w danym Okresie rozliczeniowym wraz z dodatkowymi informacjami, które umożliwiają zidentyfikowanie Transakcji (data wykonania Transakcji oraz data zaksięgowania Transakcji (data waluty), kwota i waluta Transakcji, opłata powiązana z Transakcją (o ile została naliczona) oraz inne informacje zależne od typu Transakcji),
  - b) zestawienie opłat, prowizji i odsetek naliczonych na Rachunku karty (jest to suma wszystkich odsetek naliczonych w danym Okresie rozliczeniowym),
  - c) kwotę całkowitego zadłużenia,
  - d) kwotę Wymaganej spłaty minimalnej,
  - e) Dzień spłaty,
  - f) kwotę wymagalnego, zaległego zadłużenia z poprzednich okresów,
  - g) kwotę Limitu dostępnego,
  - h) inne informacje finansowe, w tym informacje o ewentualnych korektach zapisów księgowych na Rachunku karty,
  - i) informacje o usłudze Automatycznej spłaty zadłużenia (gdy uruchomiona),
  - j) komunikaty.
2. Bank, zgodnie z dyspozycją Klienta złożoną w Umowie, wysyła Wyciąg w terminie do 5 dni od dnia zakończenia Okresu rozliczeniowego:
    - a) pocztą elektroniczną na adres e-mail Klienta (wersja elektroniczna)
    - albo
    - b) listem zwykłym na adres korespondencyjny Klienta (wersja papierowa).
  3. Bank wstrzymuje wysyłkę Wyciągów (wersji elektronicznej na adres e-mail oraz w wersji papierowej) jeśli Rachunek karty na koniec bieżącego i poprzedniego Okresu rozliczeniowego nie wykazuje zadłużenia ani nadpłaty oraz w bieżącym Okresie rozliczeniowym nie została zaksięgowana żadna Transakcja. Bank wznawia wysyłkę Wyciągów w przypadku zaksięgowania na Rachunku karty dowolnej Transakcji.
  4. Bank nie udostępnia możliwości zmiany daty końca Okresu rozliczeniowego (daty sporządzania Wyciągu).

## § 2 [zmiana trybu udostępniania Wyciągów]

1. Klient w czasie trwania Umowy może złożyć dyspozycję zmiany trybu udostępniania Wyciągów. Zmiana trybu jest możliwa w Placówce Banku lub w CA24 Infolinia. Klient poprzez wybór wersji elektronicznej Wyciągu wysyłanego na adres e-mail zgadza się na otrzymywanie Wyciągów drogą elektroniczną.
2. Jeśli Klient zrezygnuje z otrzymywania wyciągów elektronicznych na adres e-mail lub wyciągów papierowych, wyraża jednocześnie zgodę, aby Bank udostępniał informacje o kwocie Wymaganej spłaty minimalnej, zadłużeniu i zmianach stanu Rachunku wyłącznie w Placówkach Banku lub w CA24 Infolinia za pośrednictwem pracownika Banku.

## § 3 [zgłaszanie niezgodności]

Klient jest zobowiązany:

- a) zgłosić Bankowi w terminie 21 dni od dnia zakończenia Okresu rozliczeniowego nieotrzymanie Wyciągu za dany Okres rozliczeniowy w celu ustalenia kwoty zadłużenia oraz kwoty Wymaganej spłaty minimalnej,
- b) poinformować Bank niezwłocznie po otrzymaniu Wyciągu o wszelkich niezgodnościach w zestawieniu Transakcji oraz błędach i nieprawidłowościach zawartych na Wyciągu,
- c) niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia Rachunku albo od dnia, w którym Transakcja miała być wykonana, poinformować Bank o wystąpieniu Transakcji nieautoryzowanej albo stwierdzenia niewykonania lub nienależytego wykonania Transakcji.

## VI. Zasady spłaty zadłużenia

1. Klient jest zobowiązany do dokonywania wpłat na Rachunek karty kwoty nie mniejszej niż Wymagana spłata minimalna do Dnia spłaty. Bank prezentuje kwotę Wymaganej spłaty minimalnej oraz Dzień spłaty na Wyciągu sporządzanym po zakończeniu Okresu rozliczeniowego. Klient może uzyskać informacje o kwocie Wymaganej spłaty minimalnej i Dniu spłaty także w dowolnej Placówce Banku oraz w CA24 Infolinia.

2. Dzień spłaty oznacza dzień, do którego wymagana kwota powinna zostać zaksięgowana na Rachunku karty w Banku. Jeśli Dzień spłaty wykazany na Wyciągu nie jest Dniem roboczym, wówczas Bank wymaga spłaty zadłużenia w najbliższym Dniu roboczym.
3. Jeśli Klient spóźnia się ze spłatą, Bank nalicza odsetki karne od kwoty wykorzystanego Limitu kredytowego (oprocentowanie zadłużenia przeterminowanego). Aktualną wysokość odsetek karnych określa Tabela oprocentowania.
4. Bank może zablokować możliwość korzystania z Limitu kredytowego z powodu zwiększenia ryzyka utraty przez Klienta zdolności kredytowej, która jest wymagana dla kwoty przyznanego Limitu kredytowego, w wyniku nieterminowej spłaty:
  - a) Wymaganej spłaty minimalnej na Rachunku karty,
  - b) wymaganych spłat wynikających z innych umów kredytowych zawartych przez Klienta z Bankiem w sytuacji, gdy opóźnienie w spłacie wynosi co najmniej 10 dni.
5. Bank o zablokowaniu Limitu kredytowego niezwłocznie informuje Klienta w treści Wyciągu lub za pośrednictwem innego wykorzystywanego w kontaktach z Klientem Kanału komunikacji. Warunkiem odblokowania Limitu kredytowego jest spłata wymagalnego zadłużenia na Rachunku karty oraz uregulowanie zaległych spłat z tytułu pozostałych umów kredytowych zawartych przez Klienta z Bankiem.
6. Bank, obok spłaty wymagalnego zadłużenia (zaległości), może uzależnić odblokowanie Limitu kredytowego od oceny zdolności kredytowej Klienta, która jest dokonywana po dostarczeniu przez Klienta dokumentów wymaganych przez Bank niezbędnych do dokonania takiej oceny. Bank informuje Klienta o konieczności dostarczenia tych dokumentów za pośrednictwem Kanałów komunikacji, które wykorzystuje do kontaktów z Klientem.
7. Klient może w każdym czasie spłacić całość lub część zadłużenia przed terminem wskazanym na Wyciągu, bez ponoszenia dodatkowych kosztów.

## VII. Reklamacje

### § 1 [zgłaszanie reklamacji]

1. Klient może zgłaszać do Banku wszelkie zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank w zakresie Rachunku i Karty.
2. Jeśli Klient stwierdzi wystąpienie Transakcji nieautoryzowanej albo stwierdzi niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji, jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Bank o występujących nieprawidłowościach (w trybie właściwym dla zgłoszenia reklamacji). Jeśli Klient nie dokona powiadomienia w terminie 13 miesięcy od dnia rozliczenia reklamowanej Transakcji lub od dnia, w którym Transakcja miała być wykonana, roszczenia Klienta z tytułu tej Transakcji wygasają.
3. Klient może złożyć reklamację:
  - a) ustnie:
    - osobiście w naszej dowolnej placówce,
    - telefonicznie przez CA24 Infolinia pod numerem telefonu 19 019 lub +48 71 354 90 09 dla telefonów z zagranicy i z komórek (koszt połączenia zgodny z taryfą Twojego operatora),
  - b) pisemnie:
    - listem 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 elektronicznego CA24 eBank (dla osób posiadających dostęp do CA24 eBank).
4. Bank na wniosek Klienta potwierdza złożenie reklamacji.
5. Bank informuje Klienta o wyniku rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie:
  - a) 15 dni roboczych - w przypadku reklamacji, które podlegają Ustawie o usługach płatniczych,
  - b) 30 dni kalendarzowych – w pozostałych przypadkach od dnia otrzymania reklamacji przez Bank.
6. Jeśli Bank – w szczególnie skomplikowanym przypadku – nie może rozpatrzyć reklamacji w tym terminie, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin udzielenia odpowiedzi. Termin odpowiedzi nie może przekroczyć:
  - a) 35 dni roboczych – w przypadku reklamacji, które podlegają Ustawie o usługach płatniczych,



- b) 60 dni kalendarzowych – w pozostałych przypadkach od dnia otrzymania reklamacji przez Bank.
7. Bank udziela odpowiedzi na przyjęte reklamacje:
- na piśmie w postaci papierowej na wskazany przez Klienta adres korespondencyjny,
  - poczta elektroniczną na wniosek Klienta.
8. Klient może odwołać się od decyzji Banku w taki sam sposób, w jaki może złożyć reklamację.
- Zależy nam, żeby szybko rozpatrzyć reklamacje. Dlatego zalecamy, aby Klient:

  - złożył reklamację niezwłocznie,
  - zamieścił w treści:
    - imię i nazwisko,
    - numer PESEL lub numer dokumentu tożsamości,
    - opis, czego dotyczy reklamacja (np. produkt, usługa, promocja),
    - w przypadku poniesienia szkody określił swoje oczekiwania,
  - w przypadku reklamacji pisemnej - podpisał ją własnoręcznie.

Opis procesu obsługi reklamacji oraz obowiązujące w tym zakresie w Banku zasady są zamieszczone na stronie internetowej Banku.
9. Jeśli Klient nie zgadza się z wynikiem rozpatrzonej reklamacji lub uważa, że Bank nie dopełnił obowiązków związanych z reklamacją, może skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i złożyć wniosek pisemnie lub elektronicznie do:
- Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich,
  - Rzecznika Finansowego,
  - Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego.
- Złożenie takiego wniosku i postępowania może być związane z kosztami.
10. Zasady i koszty pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich mogą się zmienić. Przed złożeniem wniosku Klient powinien sprawdzić aktualne zasady i koszty na stronie internetowej podmiotu uprawnionego do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, do którego kieruje wniosek.
11. Wysokość kosztów podana w kolejnych punktach jest aktualna na 09.03.2023.
12. Klient może złożyć wniosek do Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich:
- pisemnie na adres: **Bankowy Arbitraż Konsumencki**, ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa,
  - elektronicznie na adres: [arbitraz.kancelaria@zbp.pl](mailto:arbitraz.kancelaria@zbp.pl).
13. Arbiter Bankowy rozpatruje sprawy, których wartość przedmiotu sporu na dzień zawarcia umowy nie przekracza 12 000 zł.
14. Za złożenie wniosku do Arbitra Bankowego należy zapłacić opłatę arbitrażową, która wynosi 50 zł lub 20 zł, jeśli wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 50 zł.
15. Więcej informacji jest dostępnych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego na stronie: <https://zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy>.
16. Klient może złożyć wniosek o przeprowadzenie postępowania interwencyjnego lub polubownego do Rzecznika Finansowego:
- pisemnie na adres: **Biuro Rzecznika Finansowego**, ul. Nowogrodzka 47a, 00-695 Warszawa,
  - elektronicznie na adres: [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl) lub przez platformę ePUAP (<https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta/katalog-spraw/profil-urzedu/RzecznikFinansowy>).
17. Rzecznik Finansowy rozpatruje wnioski niezależnie od wartości przedmiotu sporu.
18. Za złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania interwencyjnego nie jest pobierana opłata. Za złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego Klient zapłaci 50 zł. Możliwe jest złożenie wniosku o zwolnienie z tej opłaty.
19. Więcej informacji jest dostępnych na stronie Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>.
20. Klient może złożyć wniosek o przeprowadzenie postępowania do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego:
- pisemnie na adres: **Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego**, ul. Piękna 20, skr. poczt. nr 419, 00-549 Warszawa,
  - elektronicznie na adres: [sad.polubowny@knf.gov.pl](mailto:sad.polubowny@knf.gov.pl)
21. Sąd Polubowny będzie prowadzić postępowanie, jeśli Bank się na to zgodzi.

22. Sąd Polubowny rozpatruje sprawy, których wartość przedmiotu sporu wynosi co najmniej 500 zł oraz o prawa niemajątkowe.
23. Za złożenie wniosku do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego Klient zapłaci 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 praw o charakterze niemajątkowym - 250 zł.
24. Więcej informacji jest dostępnych w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego na stronie [https://www.knf.gov.pl/dla\\_ryнку/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF).
25. Klient może złożyć również wniosek o rozpatrzenie sporu do powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów.
26. Klient może wystąpić z pozwem przeciwko Bankowi do sądu rejonowego lub sądu okręgowego, który jest właściwy:
  - a) dla siedziby Banku albo
  - b) dla miejsca zamieszkania Klienta, jeśli sprawa wynika z czynności bankowej,
  - c) dla miejsca wykonania umowy - dotyczy to spraw związanych z zawarciem Umowy, ustaleniem jej treści, zmianą, ustaleniem istnienia Umowy, wykonywaniem, rozwiązaniem lub jej unieważnieniem, a także z odszkodowaniem z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
27. Jeśli Klient zawarł umowę przez internet, może skorzystać z europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów (ODR) dostępnej na: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## § 2 [zasady odpowiedzialności Banku za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji]

1. Bank ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji zleconych przez Użytkownika karty, za wyjątkiem gdy:
  - a) rachunek banku odbiorcy został uznany kwotą Transakcji zainicjowanej przez Klienta nie później niż do końca następnego Dnia roboczego po otrzymaniu zlecenia płatniczego,
  - b) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji przez Bank było wynikiem podania przez Użytkownika karty nieprawidłowych informacji, w tym nieprawidłowego numeru rachunku bankowego odbiorcy,
  - c) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji przez Bank było wynikiem wystąpienia siły wyższej lub zastosowania przepisu prawa.
2. Odpowiedzialność Banku obejmuje przywrócenie Rachunku karty do stanu zgodnego z dyspozycjami złożonymi przez Użytkownika karty z uwzględnieniem zwrotu opłat i odsetek związanych z tymi Transakcjami.
3. Bank ponosi odpowiedzialność za prawidłowe przekazanie Transakcji na Rachunek karty. Odpowiedzialność Banku polega na uznaniu Rachunku karty kwotą otrzymanej Transakcji z datą waluty nie późniejszą niż data waluty, z którą kwota powinna być uznana, gdyby Transakcja została wykonana prawidłowo.
4. Odpowiedzialność Banku za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji nie wyłącza odpowiedzialności Banku wynikającej z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
5. W przypadku zgłoszenia przez Klienta wykonania Transakcji z użyciem nieprawidłowego numeru rachunku bankowego odbiorcy Bank podejmuje działania, w celu odzyskania kwoty Transakcji. Jeżeli podjęte działania, nie doprowadzą do odzyskania kwoty Transakcji, na pisemny wniosek Klienta, Bank udostępni dane odbiorcy w terminie:
  - a) 3 dni roboczych od dnia otrzymania wniosku, jeśli Bank prowadzi rachunek odbiorcy lub
  - b) 3 dni robocze od dnia ich otrzymania, jeśli Bank nie prowadzi rachunku odbiorcy.Bank ma prawo pobrać od Klienta opłatę za odzyskanie środków w wysokości określonej w Toip.
6. Bank w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Transakcji zleconej przez Użytkownika karty, niezależnie od ponoszonej odpowiedzialności, na wniosek Klienta podejmuje niezwłocznie działania w celu przedsięwzięcia zleconej Transakcji i powiadamia Klienta o ich wyniku.

## § 3 [zwrot kwoty Transakcji]

1. Klient może domagać się zwrotu pełnej kwoty Transakcji autoryzowanej, zainicjowanej przez odbiorcę płatności, jeśli:
  - a) w momencie Autoryzacji nie została określona dokładna kwota Transakcji oraz

- b) kwota Transakcji jest wyższa niż kwota, jakiej Użytkownik karty mógł się spodziewać, uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych Transakcji Klienta, postanowienia Umowy i istotne dla sprawy okoliczności.
- 2. Klient może wystąpić o zwrot w terminie 8 tygodni od dnia obciążenia Rachunku karty.
- 3. Bank dokonuje zwrotu w terminie 10 dni roboczych od dnia otrzymania żądania zwrotu wraz uzasadnieniem tego żądania albo odmawia dokonania zwrotu. Bank w przypadku odmowy podaje jej uzasadnienie oraz wskazuje organy, do których Klient może złożyć skargę, jeśli nie zgadza się z tym uzasadnieniem.
- 4. Jeśli Klient nie przedstawi uzasadnienia, na żądanie Banku zobowiązany jest przedstawić okoliczności faktyczne, wskazujące na spełnienie warunków zgłoszenia żądania. W takim przypadku 10-dniowy termin na dokonanie zwrotu liczony jest od dnia przedstawienia przez Klienta okoliczności faktycznych wskazujących na spełnienie warunków zwrotu kwoty Transakcji.

### **VIII. Postanowienia końcowe**

#### **§ 1 [zmiany Umowy, Regulaminu oraz Tabeli opłat i prowizji]**

- 1. Zmiana Umowy wymaga zawarcia aneksu, za wyjątkiem zmian określonych w Umowie i Regulaminie.
- 2. Bank może zmienić Umowę, Regulamin oraz Tabelę opłat i prowizji bez konieczności zawarcia aneksu na warunkach określonych w Umowie. Zasady informowania o tych zmianach zawiera Umowa.
- 3. Zmiana w zakresie:
  - a) danych osobowych,
  - b) adresu korespondencyjnego oraz adresów elektronicznych (adres poczty elektronicznej e-mail, numer telefonu) Użytkownika karty,
  - c) trybu udostępniania Wyciągów,nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy i może być dokonana przez odpowiednie oświadczenie woli złożone przez Klienta w Placówce Banku lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym w CA24 Infolinia.
- 4. Bank może złożyć Klientowi ofertę zmiany typu Karty. Bank przekazuje ofertę Klientowi wraz z Toip oraz Tabelą oprocentowania dla oferowanego typu Karty w jednym z Kanałów komunikacji wykorzystywanych w kontaktach z Klientem.
- 5. Oferta zmiany typu Karty wymaga zgody Klienta. Akceptacja oferty oznacza jednocześnie akceptację Toip oraz Tabeli oprocentowania obowiązujących dla Karty nowego typu i jest równoznaczna z dyspozycją Klienta wymiany Karty na Kartę nowego typu.

#### **§ 2 [rozwiązanie Umowy, zamknięcie Rachunku karty]**

- 1. Umowa ulega rozwiązaniu po upływie okresu wypowiedzenia. Bank w dniu, w którym upływa okres wypowiedzenia, zwraca na Rachunek karty opłaty za korzystanie z Karty naliczone z góry proporcjonalnie do okresu obowiązywania Umowy.
- 2. Bank zamyka Rachunek karty po upływie 30 dni od daty rozwiązania Umowy pod warunkiem spłaty zadłużenia. Jeśli po upływie tego terminu kwota zadłużenia nie przekracza 5-krotności opłaty za nadanie listu poleconego wykazanej w cenniku usług pocztowych Poczty Polskiej S.A., Bank może zrezygnować z jej dochodzenia.
- 3. W przypadku wystąpienia nadpłaty na Rachunku karty, Klient ma możliwość:
  - a) złożenia dyspozycji zwrotu nadpłaty przelewem na wskazany rachunek bankowy,
  - b) odbioru nadpłaty w dowolnej Placówce Banku,
  - c) złożenia pisemnej dyspozycji zwrotu nadpłaty przekazem pocztowym na adres wskazany przez Klienta za pośrednictwem Poczty Polskiej S.A.; w takim przypadku Bank przekazuje Klientowi kwotę nadpłaty pomniejszoną o opłatę za przekaz pocztowy, wykazaną w cenniku usług pocztowych Poczty Polskiej S.A. (jeśli kwota przekazywanej nadpłaty po potrąceniu opłaty za przekaz przekracza kwotę 1 złoty (PLN)).
- 4. Jeśli Klient przed upływem 30 dni od daty rozwiązania Umowy nie złoży dyspozycji zwrotu nadpłaty, Bank może zwrócić ją na rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy Klienta w Banku lub przekazać ją przekazem pocztowym na ostatni znany adres Klienta, po potrąceniu opłat pobieranych z tego tytułu przez Poczta Polską (jeśli kwota przekazywanej nadpłaty po potrąceniu opłaty za przekaz przekracza kwotę 1 złoty (PLN)).
- 5. Umowa ulega rozwiązaniu z chwilą śmierci Klienta.

**§ 3 [inne]**

1. Użytkownik karty jest zobowiązany do powiadomienia Banku o zmianie swoich danych osobowych oraz danych adresowych, w tym adresów elektronicznych (e-mail, numer telefonu komórkowego). Zmiana imienia lub nazwiska Użytkownika karty powoduje konieczność wydania Duplikatu karty.
2. Bank może:
  - a) adresować korespondencję kierowaną do Użytkownika karty,
  - b) umieszczać imię i nazwisko Użytkownika karty na Karcie (sygnatura Karty) bez wykorzystania polskich znaków diakrytycznych (dotyczy wyłącznie sytuacji, gdy z powodu ograniczeń technicznych umieszczenie polskich znaków diakrytycznych nie jest możliwe).
3. Bank wyklucza możliwość podawania jako adresu do korespondencji – adresów skrzytek pocztowych, adresów Placówek Banku oraz adresów zagranicznych.
4. Karta jest własnością Banku i w sytuacji, gdy prawo do używania Karty wygaśnie, Użytkownik karty zobowiązany jest ją zwrócić do Banku (wydawcy Karty) lub zniszczyć w sposób, który uniemożliwia jej wykorzystanie.

**§ 4 [wykaz usług reprezentatywnych]**

1. W słowniku pod pojęciami, którymi posługuje się Bank, znajdują się nazwy usług reprezentatywnych.
2. Nazwy usług reprezentatywnych wynikają z:
  - a) Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2018/32 z dnia 28 września 2017 r., uzupełniającego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/92/UE w odniesieniu do regulacyjnych standardów technicznych dotyczących ujednoczonej terminologii unijnej w zakresie najbardziej reprezentatywnych usług powiązanych z rachunkiem płatniczym, oraz
  - b) Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 14 lipca 2017 r. w sprawie wykazu usług reprezentatywnych powiązanych z rachunkiem płatniczym.
3. Bank udostępnia Słowniczek pojęć oraz Dokument dotyczący opłat na stronie internetowej Banku oraz w Placówkach Banku.

**§ 5 [Dostępność usług]**

1. Usługi opisane w Regulaminie są świadczone przez Bank, o ile Bank je udostępnił.
2. Bank informuje o aktualnie dostępnych usługach na stronie internetowej Banku oraz w Placówkach Banku.
3. O udostępnieniu konkretnej usługi, określonej w Regulaminie, Bank poinformuje Klientów na swojej stronie internetowej.

reg/mx/09