

## Regulamin Kart kredytowych VeloBank S.A.

Regulamin Kart kredytowych VeloBank S.A. określa warunki w zakresie wydawania kart kredytowych oraz zasady korzystania z tych kart, w tym dokonywania transakcji przy ich użyciu (obowiązujący dla umów zawartych od dnia 20.12.2023 r.)

### § 1 Definicje

O ile z treści nie wynika inaczej, poniższe wyrażenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

1. **Aplikacja mobilna** – oprogramowanie dedykowane na Urządzenia mobilne umożliwiające korzystanie z określonych usług oraz funkcjonalności wskazanych w Komunikacie.
2. **Autoryzacja** – potwierdzenie Dyspozycji złożonej przez Posiadacza lub osobę przez niego upoważnioną sposobami określonymi w Regulaminie.
3. **Bank** – VeloBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie.
4. **Bankowość internetowa** – kanał dostępu do posiadanych produktów i usług w Banku, umożliwiający uzyskiwanie informacji o nich oraz składanie Dyspozycji za pośrednictwem sieci Internet, przy użyciu przeglądarki www.
5. **Bankowość mobilna** – kanał dostępu do posiadanych produktów i usług w Banku, umożliwiający uzyskiwanie informacji o nich oraz składanie Dyspozycji za pośrednictwem sieci Internet przy użyciu dedykowanej Aplikacji mobilnej.
6. **Dokument dotyczący opłat** - dokument dotyczący opłat pobieranych przez Bank z tytułu usług świadczonych w związku z prowadzeniem rachunku płatniczego, w celu umożliwienia konsumentowi porównania ofert dostawców prowadzących rachunki płatnicze.
7. **Dostawca** – Bank lub inny podmiot świadczący usługi płatnicze na podstawie UUP.
8. **Cykl rozliczeniowy** – miesięczny okres, za który następuje rozliczenie należności Banku wynikających z Umowy.
9. **Członek Rodziny PEP:**
  - a) małżonek lub osoba pozostająca we wspólnym pożyciu z PEP,
  - b) dziecko PEP i jego małżonek lub osoba pozostająca we wspólnym pożyciu,
10. c) rodziców PEP. **Dostawca** – Bank lub inny podmiot świadczący usługi płatnicze na podstawie UUP.
11. **Dostawca świadczący usługę inicjowania transakcji płatniczej** – Dostawca prowadzący działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usługi inicjowania transakcji płatniczej, dalej zwany Dostawcą PIS.
12. **Dostawca świadczący usługę dostępu do informacji o Rachunku** – Dostawca prowadzący działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usługi dostępu do informacji o Rachunku, dalej zwany Dostawcą AIS.
13. **Dyspozycja** – każde oświadczenie woli Posiadacza lub osoby przez niego upoważnionej w ramach udostępnionych przez Bank funkcjonalności Rachunku oraz usługi funkcjonalności w Kanałach zdalnych, w tym Zlecenie płatnicze.
14. **Dzień roboczy** – dzień inny niż sobota lub dzień ustawowo wolny od pracy.
15. **Incydent** – niespodziewane zdarzenie, które ma niekorzystny wpływ na integralność, dostępność, poufność, autentyczność lub ciągłość świadczenia usług płatniczych albo stwarza znaczne prawdopodobieństwo, że taki wpływ będzie mieć lub serię takich zdarzeń.
16. **Infolinia** – serwis telefoniczny za pośrednictwem którego Bank świadczy Usługę bankowości telefonicznej, usługi związane z obsługą Karty, jak również oferuje produkty i usługi Banku.
17. **Kanały zdalne** – kanały dostępu do Usługi bankowości elektronicznej, w szczególności Bankowość internetowa, Bankowość Mobilna oraz do Usługi bankowości telefonicznej, w szczególności Infolinia.
18. **Karta kredytowa** – karta płatnicza w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, uprawniająca do dokonywania Transakcji (zwana dalej: „Karta”).
19. **Kod PIN** - poufny, czterocyfrowy numer, służący do Autoryzacji Dyspozycji wykonywanych Kartą.
20. **Komunikat kart płatniczych** – „Komunikat dotyczący warunków udostępniania, obsługi i korzystania z kart płatniczych wydanych w VeloBank SA”, stanowiący załącznik do Regulaminu.
21. **Limit Karty** – kredyt odnawialny przyznany Posiadaczowi na podstawie Umowy i udostępniany w Rachunku, do wysokości którego możliwe jest zadłużanie się Posiadacza poprzez dokonywanie Transakcji.
22. **Obsługa karty kredytowej** – usługa umożliwiająca Płatnikowi korzystanie z karty płatniczej, o której mowa w art. 2 pkt 15a ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, jeżeli kwota każdej transakcji dokonanej przy użyciu karty pomniejsza ustalony limit kredytowy.
23. **Odbiorca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot Transakcji.
24. **Organizacja płatnicza** – Mastercard Europe SA, belgijska prywatna spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, zarejestrowana przez Sąd Gospodarczy w Nivelles w Belgii pod numerem belgijskiego rejestru RPR 0448038446 z siedzibą w Waterloo, Belgia, adres: Chaussee de Tervuren 198A, 1410 Waterloo, Belgia, działającą w Polsce poprzez Mastercard Europe SA Oddział w Polsce.
25. **Osoby znane jako bliscy współpracownicy PEP:**
  - a) osoby fizyczne będące beneficjentami rzeczywistymi osób prawnych, jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej lub trustów wspólnie z osobą zajmującą eksponowane stanowisko polityczne lub utrzymujące z taką osobą inne bliskie stosunki związane z prowadzoną działalnością gospodarczą,
  - b) osoby fizyczne będące jedynym beneficjentem rzeczywistym osób prawnych, jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej lub trustu, o których wiadomo, że zostały utworzone w celu uzyskania faktycznej korzyści przez osobę zajmującą eksponowane stanowisko polityczne.
26. **Państwo członkowskie** – państwo członkowskie Unii Europejskiej albo członek Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – strona umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym.
27. **PEP** – rozumie się przez to, z wyłączeniem grup stanowisk średniego i niższego szczebla, osoby zajmujące znaczące stanowiska publiczne lub pełniące znaczące funkcje publiczne, w tym:
  - a) szefów państw, szefów rządów, ministrów, wiceministrów, sekretarzy stanu,
  - b) członków parlamentu lub podobnych organów ustawodawczych,
  - c) członków organów zarządzających partii politycznych,

- d) członków sądów najwyższych, trybunałów konstytucyjnych oraz innych organów sądowych wysokiego szczebla, których decyzje nie podlegają zaskarżeniu, z wyjątkiem trybów nadzwyczajnych,
- e) członków trybunałów obrachunkowych lub zarządów banków centralnych,
- f) ambasadorów, charges d'affaires oraz wyższych oficerów sił zbrojnych,
- g) członków organów administracyjnych, zarządczych lub nadzorczych przedsiębiorstw państwowych, spółek z udziałem Skarbu Państwa, w których ponad połowa akcji albo udziałów należy do Skarbu Państwa lub innych państwowych osób prawnych,
- h) dyrektorów, zastępców dyrektorów oraz członków organów organizacji międzynarodowych lub osoby pełniące równoważne funkcje w tych organizacjach,
- i) dyrektorów generalnych w urzędach naczelnych i centralnych organów państwowych, dyrektorów generalnych urzędów wojewódzkich,
- j) inne osoby zajmujące stanowiska publiczne lub pełniące funkcje publiczne w organach państwa lub centralnych organach administracji rządowej.

Wykaz krajowych stanowisk i funkcji publicznych będących eksponowanymi stanowiskami politycznymi określa Rozporządzenie Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 27 lipca 2021 r. w sprawie wykazu krajowych stanowisk i funkcji publicznych będących eksponowanymi stanowiskami politycznymi.

- 28. **Płacówka Banku** – wyodrębnione miejsce (lokal), w którym Bank świadczy usługi objęte Regulaminem i Umową.
- 29. **Płacówka Dystrybutora** – wyodrębnione miejsce (lokal), w którym podmiot wykonujący w imieniu i na rzecz Banku określone czynności wskazane w art. 6a ust. 1 Prawa bankowego świadczy na mocy powierzenia przez Bank usługi objęte Regulaminem i Umową.
- 30. **Płatnik** – Użytkownik Karty zlecający Bankowi bezpośrednio lub za pośrednictwem Dostawcy PIS wykonanie Transakcji.
- 31. **Polecenie przelewu** – usługa płatniczą o której mowa w art. 3 ust. 4 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, z wyłączeniem polecenia przelewu wewnętrznego, polecenia przelewu SEPA i polecenia przelewu w walucie obcej.
- 32. **Polecenie przelewu SEPA** – usługa inicjowana przez Płatnika polegająca na umożliwieniu przekazania środków pieniężnych w euro z rachunku płatniczego Płatnika na rachunek płatniczy Odbiorcy, jeżeli obaj dostawcy lub jeden z dostawców wykonują działalność na obszarze jednolitego obszaru płatności w euro (SEPA).
- 33. **Polecenie przelewu w walucie obcej** – usługa inicjowana przez Płatnika polegająca na umożliwieniu przekazania środków z krajowego rachunku płatniczego płatnika u dostawcy na krajowy rachunek płatniczy Odbiorcy u dostawcy w walucie innej niż złoty oraz euro.
- 34. **Posiadacz** – osoba fizyczna, posiadająca zdolność do czynności prawnych, która zawarła z Bankiem Umowę.
- 35. **Powiadamianie SMS** - usługa polegająca na przekazywaniu komunikatów dotyczących rachunku płatniczego za pośrednictwem wiadomości SMS.
- 36. **PPP** – Ustawa z dnia 1 marca 2018 r o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
- 37. **Rachunek** – rachunek płatniczy Posiadacza w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, prowadzony przez Bank w złotych, służący do wykonywania Transakcji z wykorzystaniem Limitu Karty.
- 38. **Regulamin** – niniejszy Regulamin kart kredytowych VeloBank S.A.
- 39. **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Banku przez Posiadacza lub Użytkownika Karty, w którym Posiadacz lub Użytkownik Karty zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank.
- 40. **Siłne uwierzytelnianie** – uwierzytelnienie Użytkownika Karty zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:
  - a) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie Użytkownik Karty,
  - b) posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie Użytkownik Karty,
  - c) cechy charakterystyczne Użytkownika karty
 – będących integralną częścią tego uwierzytelniania oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych.
- 41. **Sporządzenie zestawienia transakcji płatniczych** – usługa inicjowana przez Płatnika polegająca na sporządzeniu przez dostawcę prowadzącego rachunek płatniczy zestawienia transakcji wykonanych w ramach rachunku płatniczego w danym okresie, w postaci papierowej albo elektronicznej.
- 42. **Strona internetowa Banku** – strona internetowa, odpowiednio dla posiadanych przez Posiadacza produktów w VeloBanku - [www.velobank.pl](http://www.velobank.pl)
- 43. **Surcharge** – opłata pobierana przez operatora urządzenia, realizującego transakcję. Opłata nie jest ustalana, ani pobierana przez Bank.
- 44. **Środki bezpieczeństwa finansowego obejmują:**
  - a) identyfikację klienta oraz weryfikację jego tożsamości;
  - b) identyfikację beneficjenta rzeczywistego oraz podejmowanie uzasadnionych czynności w celu:
    - weryfikacji jego tożsamości,
    - ustalenia struktury własności i kontroli – w przypadku klienta będącego osobą prawną, jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej lub trustem;
  - c) ocenę stosunków gospodarczych i, stosownie do sytuacji, uzyskanie informacji na temat ich celu i zamierzonego charakteru;
  - d) bieżące monitorowanie stosunków gospodarczych klienta, w tym:
    - analizę transakcji przeprowadzanych w ramach stosunków gospodarczych w celu zapewnienia, że transakcje te są zgodne z wiedzą instytucji obowiązanej o kliencie, rodzaju i zakresie prowadzonej przez niego działalności oraz zgodne z ryzykiem prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu związanym z tym klientem,
    - badanie źródła pochodzenia wartości majątkowych będących w dyspozycji klienta – w przypadkach uzasadnionych okolicznościami,
    - zapewnienie, że posiadane dokumenty, dane lub informacje dotyczące stosunków gospodarczych są na bieżąco aktualizowane.
- 45. **Tabela kursów walut** – Tabela podstawowa kursów walut VeloBank S.A.
- 46. **TOiP** – obowiązująca w Banku tabela określająca wysokość opłat i prowizji w zakresie odnoszącym się do Karty.
- 47. **Transakcja** – zainicjowana przez Płatnika lub Odbiorcę wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych, w tym Transakcja dokonana z użyciem Karty.
- 48. **Transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu Karty kredytowej do płatności bezgotówkowych** – usługa polegająca na wykonywaniu bezgotówkowych transakcji płatniczych przy użyciu Karty kredytowej na terytorium innego państwa członkowskiego z fizycznym wykorzystaniem Karty kredytowej oraz bez fizycznego wykorzystania Karty kredytowej.
- 49. **Transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu Karty kredytowej do płatności gotówkowych** – usługa polegająca na wypłacie środków pieniężnych z rachunku Karty kredytowej konsumenta na terytorium innego państwa członkowskiego za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w placówce Dostawcy.
- 50. **Transakcja zbliżeniowa** – transakcja gotówkowa lub bezgotówkowa, dokonywana poprzez zbliżenie Karty zbliżeniowej do Urządzenia.
- 51. **Umowa** – Umowa o kartę kredytową VeloBank S.A.

52. **Unikatowy identyfikator** – numer rachunku bankowego w standardzie NRB (Numer Rachunku Bankowego) dla rozliczeń krajowych lub numer IBAN (Międzynarodowy Numer Rachunku Bankowego) dla rozliczeń międzynarodowych, dla Transakcji dokonanych z użyciem Karty Unikatowym identyfikatorem jest numer Karty.
53. **Urządzenie** – bankomat, wplatomat, terminal obsługujący Karty, urządzenie samoobsługowe akceptujące Karty lub inne urządzenie akceptujące Karty, za pomocą którego możliwe jest dokonanie transakcji kartowych.
54. **Urządzenie mobilne** – wielofunkcyjne urządzenie przenośne z dostępem do Internetu.
55. **Usługa bankowości elektronicznej** – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiającą sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku;
56. **Usługa bankowości telefonicznej** – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwiającą w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku.
57. **Usługa dostępu do informacji o Rachunku** - oznacza usługę on-line polegającą na dostarczaniu skonsolidowanych informacji dotyczących co najmniej jednego rachunku płatniczego Użytkownika Karty prowadzonego przez innego Dostawcę albo u więcej niż jednego Dostawcy.
58. **Usługa inicjowania transakcji** - usługa polegająca na zainicjowaniu zlecenia płatniczego przez Dostawcę PIS na wniosek Użytkownika Karty z rachunku płatniczego Użytkownika Karty prowadzonego przez innego Dostawcę.
59. **Usługa potwierdzenia dostępności środków na Rachunku** – oznacza usługę on-line polegającą na potwierdzeniu dostępności środków na Rachunku niezbędnych do realizacji transakcji zainicjowanej za pośrednictwem dostawcy wydającego instrumenty płatnicze, zwana dalej Usługą CAF. **UUP** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych
60. **Uwierzytelnianie** – procedura umożliwiająca Dostawcy weryfikację tożsamości Użytkownika Karty lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających.
61. **Użytkownik Karty** – Posiadacz lub osoba przez niego upoważniona do składania w jego imieniu i na jego rzecz Zleceń płatniczych przy użyciu Karty będąca płatnikiem w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
62. **Wniosek o wydanie Karty** – wniosek o wydanie Karty kredytowej i przyznanie Limitu Karty.
63. **Wydanie karty płatniczej** – usługa polegająca na wydaniu karty płatniczej, o której mowa w art. 2 pkt 15a ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (dalej zwana: „Wydanie Karty”).
64. **Wydanie zaświadczenia o posiadaniu rachunku płatniczego** – usługa polegająca na wydaniu przez dostawcę prowadzącego rachunek płatniczy zaświadczenia z informacjami o rachunku płatniczym lub usługach świadczonych konsumentowi.
65. **Wpłata gotówki** – usługa polegająca na wpłacie gotówki na rachunek płatniczy konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wpłatę lub w placówce dostawcy.
66. **Wypłata gotówki** – usługa polegająca na wypłacie gotówki z rachunku płatniczego konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w Placówce Banku.
67. **Zarejestrowane Urządzenie** – Urządzenie Użytkownika Karty zarejestrowane w Banku za pośrednictwem Bankowości internetowej lub Bankowości mobilnej, stanowiące element Uwierzytelniania Użytkownika Karty w Kanałach Zdalnych.
68. **Zestawienie opłat** – zestawienie opłat za usługi powiązane z rachunkiem płatniczym, pobranych w okresie objętym zestawieniem, przekazywane konsumentowi nieodpłatnie.
69. **Zlecenie płatnicze** – oświadczenie Płatnika skierowane do Banku, zawierające polecenie dokonania Transakcji.

## § 2 Przyznanie Limitu Karty

1. Informacje o ofercie Banku w zakresie Kart oraz warunków ich wydania znajdują się w Komunikacie kart płatniczych.
2. Bank przyznaje Limit Karty na podstawie Wniosku o wydanie Karty.
3. Wnioskodawcą może być osoba fizyczna (lub łącznie małżonkowie, wobec których istnieje wspólność majątkowa) będąca rezydentem lub nierezydentem w rozumieniu przepisów ustawy Prawo dewizowe, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych.
4. W przypadku Posiadacza, który jest PEP, Członkiem Rodziny PEP lub Osobą znaną jako bliski współpracownik PEP zawarcie umowy i aktywacja rachunku wymaga pozyskania zgody kadry kierowniczej wyższego szczebla zgodnie z art. 46 ust. 2 pkt. 1) ustawy PPP. Decyzja dotycząca zgody jest podejmowana w terminie 1 dnia roboczego. Umowa Limitu Karty kredytowej zostaje uruchomiona najpóźniej w ciągu 5 dni od jej podpisania. Bank uzależnia przyznanie Limitu Karty od oceny zdolności kredytowej Wnioskodawcy.
5. Bank ma prawo do obniżenia wysokości Limitu Karty bez uprzedniej zgody Posiadacza w przypadku nieterminowej spłaty należności przez Posiadacza lub stwierdzenia zagrożenia ich terminowej spłaty. W takim przypadku Bank pisemnie informuje Posiadacza o obniżeniu Limitu Karty i jego nowej wysokości. Obniżenie Limitu Karty dotyczy jedynie niewykorzystanego Limitu Karty na dzień podjęcia decyzji przez Bank.
6. Za czynności związane z wydaniem, wznowieniem i obsługą Karty Bank pobiera opłaty i prowizje określone w TOiP. Kwotą należnych Bankowi opłat i prowizji Bank obciąża Rachunek.

## § 3 Zasady wydawania Kart

1. Wydanie pierwszej Karty następuje na podstawie Wniosku o wydanie Karty. Każda kolejna Karta jest wydawana na podstawie odrębnego wniosku złożonego przez Posiadacza, pod warunkiem braku zadłużenia przeterminowanego na Rachunku.
2. Posiadacz może wnioskować o wydanie Karty dla siebie lub dla wskazanej przez niego osoby posiadającej pełną zdolność do czynności prawnych lub małoletnią, która ukończyła trzynasty rok życia i posiada ograniczoną zdolność do czynności prawnych. W przypadku Umowy zawartej przez dwóch Posiadaczy, każdy Posiadacz może złożyć wniosek o wydanie Karty samodzielnie. Wnioskując o Kartę dla osoby trzeciej, Posiadacz upoważnia tę osobę do dysponowania środkami znajdującymi się na Rachunku oraz do korzystania z Limitu Karty poprzez składanie w imieniu i na rzecz Posiadacza Zleceń płatniczych z użyciem Karty.
3. Bank wydaje Karty na czas określony. Karta jest ważna do ostatniego dnia miesiąca wskazanego na Karcie. Karta, podlegająca wznowieniu, jest automatycznie wznowiana na kolejny okres ważności, na kartę aktualnie dostępną w ofercie Banku wskazaną w Komunikacie kart płatniczych. Nowa Karta będzie posiadała co najmniej te same funkcjonalności, co Karta podlegająca wznowieniu. Z wyjątkiem sytuacji w których co najmniej 30 dni przed terminem upływu ważności dotychczasowej Karty, zostanie ona zastrzeżona lub Użytkownik Karty złoży pisemną rezygnację ze wznowienia Karty. Bank ma prawo do niewznowienia Karty w przypadku, kiedy Karta nie została aktywowana bądź w przypadku nieterminowej spłaty należności przez Posiadacza w dniu planowanego wznowienia Karty
4. Jeden Użytkownik Karty może posiadać jedną aktywną Kartę tego samego rodzaju (tj. karty z tym samym wizerunkiem) do tego samego Rachunku.

## § 4 Zasady Użytkowania Kart

1. Karta umożliwiła Użytkownikowi Karty dokonywanie wypłat gotówki i bezgotówkowych transakcji płatniczych (polegających na dokonaniu zapłaty za towary lub usługi) na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz za granicą w tym dokonywanie Transgranicznych transakcji płatniczych przy użyciu karty kredytowej do płatności gotówkowych oraz dokonywanie Transgranicznych transakcji płatniczych przy użyciu karty kredytowej do płatności bezgotówkowych, zgodnie z ustalonymi dziennymi limitami Transakcji, jednakże nie więcej niż do wysokości dostępnych środków na Rachunku, z zastrzeżeniem postanowień zawartych w kolejnych dwóch zdaniach. Z przyczyn technicznych, ograniczenie Transakcji limitem środków dostępnych na Rachunku nie dotyczy Transakcji zbliżeniowych autoryzowanych offline (tj. bez połączenia z Bankiem) co oznacza, że Transakcje autoryzowane w ten sposób, są rozliczane nawet po kilku dniach i mogą prowadzić do przekroczenia Limitu Karty. Ponadto do przekroczenia Limitu Karty może dojść z powodów określonych w ust. 4 poniżej. Limity Transakcji mogą zostać ustanowione i zmienione w każdym momencie przez Posiadacza, a ich zmiana następuje w ciągu dwóch Dni roboczych od dnia złożenia wniosku o zmianę limitu.
2. Użytkownik Karty autoryzuje Transakcję dokonaną z użyciem Karty poprzez:
  - a) podanie prawidłowego Kodu PIN w przypadku Transakcji wymagającej potwierdzenia Kodem PIN,
  - b) podanie numeru Karty, daty ważności Karty oraz kodu CVC2/ CVV2 w przypadku Transakcji dokonanej bez fizycznego użycia Karty oraz elementu zapewniającego Silne uwierzytelnienie
  - c) samo użycie Karty w przypadku Transakcji nie wymagającej potwierdzenia Kodem PIN, w tym Transakcji dokonanej z wykorzystaniem funkcjonalności zbliżeniowej Karty.
3. Limit pojedynczej Transakcji z wykorzystaniem funkcjonalności zbliżeniowej bez użycia Kodu PIN wynosi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej 100 złotych. Użytkownik Karty może złożyć dyspozycję zablokowania/odblokowania funkcjonalności zbliżeniowej w dowolnej placówce Banku oraz na Infolinii.
4. Po dokonaniu Transakcji Bank może dokonać blokady środków na Rachunku do dnia jej rozliczenia, nie dłużej jednak niż przez 7 dni od dnia dokonania blokady. Bank nie dokonuje blokady środków na Rachunku, jeżeli Transakcja była dokonana w trybie off-line bez połączenia z systemami Banku. Brak blokady, dokonanie blokady na kwotę mniejszą niż kwota rozliczonej Transakcji wraz z należnymi Bankowi opłatami i prowizjami bądź usunięcie blokady po upływie 7 dni od jej założenia pomimo braku rozliczenia Transakcji, nie zwalnia Posiadacza od obowiązku zapewnienia na Rachunku środków pozwalających na rozliczenie Transakcji. W przypadku braku zapewnienia środków, rozliczenie Transakcji spowoduje przekroczenie Limitu Karty, które traktowane jest jako zadłużenie przeterminowane.
5. W przypadku, gdy Transakcja jest inicjowana przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, Bank może zablokować środki na rachunku Posiadacza wyłącznie w przypadku gdy Płatnik wyraził zgodę na zablokowanie dokładnie określonej kwoty środków pieniężnych. Bank, niezwłocznie po otrzymaniu Zlecenia płatniczego, uwalnia środki pieniężne zablokowane na rachunku płatniczym Posiadacza, po otrzymaniu informacji o dokładnie określonej kwocie Transakcji.
6. Wszystkie Transakcje oraz naliczone przez Bank opłaty, prowizje i odsetki rozliczane są w ciężar Rachunku, także w przypadku, jeżeli rozliczenie to spowoduje przekroczenie przyznanego Limitu Karty. W takim przypadku Posiadacz zobowiązany jest do natychmiastowej spłaty kwoty przekroczenia Limitu Karty, niezależnie od wysokości i terminu spłaty kwoty minimalnej. Posiadacz zobowiązany jest również do niezwłocznego zwrotu Bankowi kwot Transakcji, wraz z należnymi Bankowi opłatami i prowizjami, dokonanych w trakcie ważności Karty, a rozliczonych przez Bank po rozwiązaniu Umowy.
7. Bank ma prawo do odmowy dokonania Transakcji w przypadku posłużenia się Kartą nieważną, nieaktywną, zastrzeżoną lub zablokowaną oraz w sytuacji jeśli dokonanie Transakcji spowodowałoby przekroczenie dziennych limitów Transakcji lub środków dostępnych na Rachunku. Bank informuje Użytkownika Karty o odmowie dokonania Transakcji niezwłocznie w trakcie próby jej dokonania.
8. Bank rozlicza Transakcję na Rachunku (obciąża lub uznaje Rachunek w zależności od rodzaju Transakcji) najpóźniej następnego Dnia roboczego po jej rozliczeniu przez organizację płatniczą. Transakcje wykonywane w złotych rozliczane są bezpośrednio w tej walucie. Transakcje wykonywane w euro są przeliczane bezpośrednio na złote według kursu walut Banku, a Transakcje dokonane w innych walutach obcych – przeliczane są najpierw z waluty Transakcji na euro według kursu organizacji, a następnie – z euro na złote według kursu walut Banku.
9. Kurs walut Banku jest kursem sprzedaży euro ustalonym i ogłoszonym przez Bank jako pierwszy w Tabeli kursów Banku w dniu otrzymania rozliczenia tej Transakcji z organizacji płatniczej. Kurs sprzedaży euro ustalany jest na podstawie kursu rynkowego wymiany tej waluty, obowiązującego na rynku międzybankowym w momencie sporządzania Tabeli kursów. Ustalenie kursu sprzedaży danej waluty obowiązującego w Banku polega na dodaniu do kursu rynkowego marży Banku. Kurs organizacji Mastercard to kurs walut tej organizacji płatniczej z dnia rozliczenia przez nią Transakcji, udostępniany przez tą organizację na jej stronach internetowych.
10. W przypadku Transakcji dokonywanych w bankomatach lub wpłatomatach Posiadacz lub Użytkownik Karty może zostać obciążony dodatkową opłatą Surcharge. Wysokość oraz sposób pobrania opłaty jest niezależny od Banku.
11. Bank na swojej stronie internetowej udostępnia kalkulator pozwalający zapoznać się Użytkownikowi Karty z kosztem transakcji płatniczych dokonywanych przy użyciu Karty, w walutach Państw Członkowskich. Koszt prezentowany jest jako procentowa wartość marży Banku w stosunku do najbardziej aktualnego referencyjnego kursu euro ogłaszanego przez Europejski Bank Centralny. Sposób rozliczania Transakcji walutowych na Rachunku Klienta brany pod uwagę przy wyliczaniu marży Banku opisany jest w ust. 8.
12. Bank na swojej Stronie internetowej udostępnia kalkulator pozwalający zapoznać się Użytkownikowi Karty z kosztem łącznych opłat za przeliczenie waluty w przypadku dokonywania Transgranicznych transakcji płatniczych przy użyciu karty kredytowej do płatności gotówkowych oraz Transgranicznych transakcji płatniczych przy użyciu karty kredytowej do płatności bezgotówkowych. Koszt prezentowany jest jako procentowa wartość marży Banku w stosunku do najbardziej aktualnego referencyjnego kursu euro ogłaszanego przez Europejski Bank Centralny. Sposób rozliczania Transakcji na Rachunku Klienta brany pod uwagę przy wyliczaniu marży Banku poinformuje Użytkownika Karty o łącznych kosztach w formie powiadomienia „push”. Powiadomienie „push” wysyłane jest w przypadku każdej Transakcji, powiadomienie SMS dotyczy tylko pierwszej transakcji lub próby Transakcji w tej samej walucie w danym miesiącu kalendarzowym. Użytkownik Karty ma możliwość rezygnacji z otrzymywania wiadomości „push”, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, poprzez wyłączenie powiadomień dotyczących Transakcji i zdarzeń w Aplikacji mobilnej.
13. Transakcje zbliżeniowe realizowane są do wysokości limitu transakcji gotówkowych oraz limitów transakcji bezgotówkowych. Każdy z limitów (gotówkowy i bezgotówkowy) obejmuje również transakcje zbliżeniowe.
14. Autoryzacja transakcji zbliżeniowej następuje poprzez zbliżenie Karty do Urządzenia. Niezależnie od wysokości kwoty Transakcji zbliżeniowej może wystąpić konieczność przeprowadzenia danej transakcji z użyciem kodu PIN, mimo że zostały spełnione wszystkie warunki do zrealizowania Transakcji zbliżeniowej.
15. Wysokość limitów możesz w każdej chwili zmienić w Bankowości Internetowej, Bankowości Mobilnej, na Infolinii.

## **§ 5**

### **System Spłat Ratalnych VeloRaty**

1. W przypadku skorzystania przez Posiadacza z Systemu Spłat Ratalnych VeloRaty spłata Transakcji (w tym również Polecenia przelewu) może być rozłożona na dowolną liczbę rat, z zakresu od 3 do 72 miesięcy, ustaloną między Posiadaczem a Bankiem.
2. Posiadacz może skorzystać z Systemu Spłat Ratalnych VeloRaty w zakresie wskazanej przez siebie Transakcji, o ile została ona dokonana na kwotę co najmniej 300 zł w bieżącym okresie rozliczeniowym, a suma aktualnego zadłużenia objętego Systemem Spłat Ratalnych VeloRaty wraz z wartością Transakcji zgłaszanej do systemu nie przekracza 70% wartości Limitu Karty. W celu skorzystania z Systemu Spłat Ratalnych VeloRaty Posiadacz kontaktuje się z Infolinią bądź loguje do Bankowości internetowej lub Bankowości mobilnej i wskazuje Transakcję oraz określa liczbę rat. Bank w momencie zgłoszenia pobiera z góry prowizję od kwoty Transakcji. Bank niezwłocznie informuje Posiadacza o wysokości spłaty miesięcznej oraz pobranej prowizji.
3. Oprocentowanie kredytu zaciągniętego w ramach Systemu Spłat Ratalnych VeloRaty wynosi 0%.
4. Skorzystanie z Systemu Spłat Ratalnych VeloRaty nie powoduje zmiany wysokości Limitu Karty. Każda spłata raty zwiększa dostępny Limit Karty.
5. Posiadacz jest uprawniony do wcześniejszej spłaty całości lub pozostałej do spłaty części Transakcji objętej Systemem Spłat Ratalnych VeloRaty przed terminem ustalonym przez Bank. W takim przypadku Posiadacz dokonuje spłaty na Rachunek i składa dyspozycję przeksięgowania tej spłaty na poczet spłat kolejnych rat. Wcześniejsza spłata rat jest możliwa po uprzednim uregulowaniu pozostałych zobowiązań oraz po dokonaniu nadpłaty na Rachunku. Pobrana prowizja podlega zwrotowi w wysokości proporcjonalnej do ilości wcześniej spłaconych rat.

## **§ 6**

### **Wyciągi i korespondencja**

1. Po zakończeniu każdego Cyklu rozliczeniowego Bank przygotowuje wyciąg zawierający informacje dotyczące wszystkich Transakcji, odsetek, opłat i prowizji zaksięgowanych przez Bank w trakcie danego Cyklu rozliczeniowego, a także informację o końcowym saldzie zadłużenia Posiadacza wobec Banku oraz wysokość i termin spłaty kwoty minimalnej za zakończony Cykl rozliczeniowy.
2. W każdym momencie trwania Umowy Posiadacz ma prawo do otrzymania kopii wyciągu za ostatni zakończony Cykl rozliczeniowy. Bank zobowiązany jest do udzielenia Posiadaczowi na każde żądanie informacji o wysokości i terminie spłaty bieżącej kwoty minimalnej.
3. Bank udostępni wyciąg w formie zgodnej z Dyspozycją Posiadacza.
4. Posiadacz jest zobowiązany do wskazania adresu do korespondencji na terytorium Rzeczypospolitej Polski.
5. Wszelka korespondencja wysyłana jest przez Bank w języku polskim i jest kierowana na podany przez Posiadacza adres korespondencyjny, numer telefonu komórkowego lub adres poczty elektronicznej.
6. W relacjach Banku z Posiadaczem obowiązuje język polski.

## **§ 7**

### **Dokument dotyczący opłat**

Przed zawarciem umowy o prowadzenie rachunku płatniczego Bank przekazuje klientowi, z odpowiednim wyprzedzeniem, w postaci papierowej albo elektronicznej, dokument dotyczący opłat pobieranych z tytułu usług świadczonych w związku z prowadzeniem rachunku płatniczego. Dokument sporządzony jest w języku polskim.

## **§ 8**

### **Zestawienie opłat**

1. Bank przekazuje Posiadaczowi bezpłatnie, co najmniej raz w roku kalendarzowym, zestawienie opłat za usługi powiązane z rachunkiem płatniczym, pobranych w ciężar rachunku w okresie objętym zestawieniem.
2. Bank przekazuje Posiadaczowi zestawienie opłat:
  - a) poprzez Bankowość internetową – jeśli Posiadacz zawarł z Bankiem umowę o korzystanie z Bankowości internetowej,
  - b) pocztą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Posiadacza, lub w formie pisemnej na podany adres do korespondencji - jeśli Posiadacz nie zawarł z Bankiem umowy o korzystanie z Bankowości internetowej.
3. W przypadku rozwiązania umowy rachunku płatniczego Bank nie później niż w terminie 2 tygodni od dnia rozwiązania umowy, przekazuje Posiadaczowi zestawienie opłat za okres, za który nie było sporządzane do dnia rozwiązania umowy.

## **§ 9**

### **Usługa potwierdzania dostępnych środków na rachunku**

1. Użytkownik Bankowości Internetowej lub Bankowości Mobilnej może udzielić Bankowi zgody na udzielanie odpowiedzi na wnioski o usługę CAF dostawcy wydającego instrumenty płatnicze, oparte na karcie płatniczej.
2. Zgoda, o której mowa w ust.1 wyrażana jest przez Użytkownika w Bankowości Internetowej lub Bankowości Mobilnej przed wystąpieniem przez dostawcę o którym mowa w ust.1 z pierwszym wnioskiem o Usługę CAF.
3. Do wyrażenia zgody niezbędne jest wskazanie danych Rachunku oraz danych Dostawcy, o którym mowa w ust.1.
4. Użytkownik może odwołać wcześniej udzieloną zgodę.

## **§ 10**

### **Zarejestrowane urządzenia**

1. Użytkownik Karty za pośrednictwem Bankowości internetowej lub Bankowości mobilnej może zarejestrować Urządzenie Mobilne lub inne urządzenie z dostępem do internetu, którego jest jedynym Użytkownikiem Karty.
2. Użytkownikowi Karty przysługuje prawo do zarządzania Zarejestrowanymi Urządzeniami, w szczególności do usunięcia Zarejestrowanego wcześniej Urządzenia.
3. Zarejestrowane Urządzenie może być wykorzystywane jako element Uwierzytelnienia Użytkownika Karty w Kanałach Zdalnych.

## **§ 11**

### **Zasady Bezpieczeństwa**

1. Użytkownik Karty zobowiązany jest do:
  - a) przechowywania Karty, danych Karty oraz Kodu PIN z zachowaniem należytej staranności, w tym do nieudostępniania Karty i danych Karty osobom trzecim,
  - b) nieprzechowywania Karty razem z Kodem PIN,

- c) niezwłocznego zastrzeżenia Karty w przypadku stwierdzenia utraty, kradzieży, nieuprawnionego użycia lub nieuprawnionego dostępu do Karty.
2. W przypadku trzykrotnego podania nieprawidłowego Kodu PIN w ciągu jednego dnia, Bank zablokuje możliwość dokonywania kolejnych Transakcji wymagających potwierdzenia Kodem PIN do końca tego dnia. Wcześniejsze odblokowanie możliwe jest telefonicznie na Infolinii.
3. Zablokowanie Karty polega na czasowym wstrzymaniu możliwości dokonywania Transakcji do czasu jej odblokowania, a zastrzeżenie Karty powoduje nieodwołalne uniemożliwienie dokonywania Transakcji. Użytkownik Karty może dokonać zablokowania, odblokowania lub zastrzeżenia swojej Karty w dowolnej placówce Banku lub poprzez Kanaly zdalne.
4. Bank ma prawo zablokować Kartę wyłącznie w przypadku uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem Karty, podejrzenia nieuprawnionego użycia Karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej Transakcji. Zablokowanie Karty następuje do momentu wyjaśnienia okoliczności, które były powodem jej zablokowania. W tym celu Bank ma prawo do telefonicznego kontaktowania się z Posiadaczem lub Użytkownikiem Karty.
5. Bank ma prawo zastrzec Kartę wyłącznie w przypadku:
  - a) podania nieprawdziwych informacji przy zawarciu Umowy,
  - b) powzięcia przez Bank informacji o śmierci Posiadacza lub Użytkownika Karty,
  - c) zajęcia przez organ egzekucyjny Rachunku,
  - d) zamknięcia lub blokady Rachunku,
  - e) upływu okresu wypowiedzenia Umowy.
6. W przypadku zidentyfikowania poważnego Incydentu operacyjnego lub Incydentu związanego z bezpieczeństwem Banku, w tym o charakterze teleinformatycznym, który ma lub może mieć wpływ na interesy finansowe Płatnika lub Użytkownika Karty – Bank bez zbędnej zwłoki powiadamia o Incydencie Posiadacza lub Użytkownika Karty oraz informuje ich o wszystkich dostępnych środkach, które mogą oni podjąć w celu ograniczenia negatywnych skutków incydentu. W tym celu Bank ma prawo do telefonicznego kontaktowania się z Posiadaczem lub Użytkownikiem Karty.
7. Bank stosuje bezpieczną procedurę powiadamiania Użytkownika Karty w przypadku wystąpienia oszustwa lub podejrzenia jego wystąpienia, lub wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa – polegającą na stosowaniu środków i sposobów bezpiecznego komunikowania, w tym poprzez wykorzystywanie odpowiedniego trybu komunikacji:
  - a) telefonicznej – po dokonaniu identyfikacji i weryfikacji tożsamości użytkownika,
  - b) SMS-owej – w celu poinformowania o dostępności komunikatu – zamieszczonego na stronie internetowej Banku,
  - c) elektronicznej – przy wykorzystaniu: Bankowości mobilnej, Bankowości internetowej, poczty elektronicznej oraz stron internetowych Banku,
  - d) pocztowej – zawierającej przesyłkę z informacjami w postaci papierowej.
8. W ramach procedury opisanej w ust. 6 powyżej – Bank powiadamia Użytkownika Kart, bez zbędnej zwłoki o poważnym Incydencie operacyjnym lub Incydencie związanym z bezpieczeństwem, w tym o charakterze teleinformatycznym, jeżeli Incydent ma lub może mieć wpływ na interesy finansowe Użytkownika oraz informuje go – o dostępnych środkach, które może podjąć w celu ograniczenia negatywnych skutków Incydentu.
9. Użytkownik Karty niezwłocznie powiadamia Bank o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych:
  - a) telefonicznie – za pośrednictwem Infolinii Banku,
  - b) poprzez bezpośrednie poinformowanie pracownika Banku – w placówce bankowej,
  - c) poprzez złożenie pisemnej Reklamacji,
  - d) z wykorzystaniem poczty elektronicznej.
10. Jeżeli Użytkownik Karty nie dokona powiadomienia – wskazanego w ust. 8 powyżej – w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia użytkownika względem Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.
11. W przypadku gdy Użytkownik Karty nie korzysta z rachunku płatniczego, termin określony w ust. 9 powyżej, liczy się od dnia wykonania nieautoryzowanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała być wykonana.
12. Bank może odmówić Dostawcy AIS lub Dostawcy PIS dostępu do Bankowości internetowej lub Bankowości mobilnej Użytkownika Karty w przypadku obiektywnie uzasadnionych i należycie udokumentowanych przyczyn związanych z nieuprawnionym lub nielegalnym dostępem do Bankowości internetowej lub Bankowości mobilnej Użytkownika Karty. W takim przypadku Bank informuje, nie później niż do końca następnego dnia roboczego, Użytkownika Karty o odmowie udzielenia dostępu Dostawcy AIS lub Dostawcy PIS, chyba że poinformowanie Użytkownika Karty nie byłoby wskazane z obiektywnie uzasadnionych względów bezpieczeństwa lub jest sprzeczne z odrębnymi przepisami. Bank przesyła informację o odmowie udzielania dostępu na adres poczty elektronicznej lub numer telefonu komórkowego.

## § 12 Polecenie przelewu

1. Bank umożliwia Posiadaczowi składanie Poleceń przelewu z Rachunku, w tym za pośrednictwem Dostawcy PIS, na dowolny rachunek krajowy, realizowanych w ciężar Limitu Karty. Z Rachunku nie ma możliwości dokonania Zleceń płatniczych polegających na Poleceniu przelewu w walucie obcej, Polecenia przelewu SEPA, realizacji zlecenia stałego bądź ustanawiania na Rachunku Polecenia zapłaty.
2. Polecenie przelewu może zostać złożone przez Posiadacza w Placówce Banku, poprzez Kanaly zdalne lub za pośrednictwem Dostawcy PIS.
3. Polecenie przelewu złożone w Placówce Banku jest autoryzowane przez Posiadacza poprzez złożenie podpisu zgodnego z wzorem podpisu złożonym w Banku. Możliwość składania Poleceń przelewu za pośrednictwem Usługi bankowości elektronicznej i Usługi bankowości telefonicznej udostępniana jest Posiadaczowi na podstawie odrębnych umów, które określają jednocześnie sposób autoryzacji Poleceń przelewu przez Posiadacza.
4. Bank rozpoczyna wykonanie Polecenia przelewu z chwilą jego otrzymania, z zastrzeżeniem, że Bank i Posiadacz mogą uzgodnić, że wykonanie Polecenia przelewu rozpoczyna się:
  - a) określonego dnia,
  - b) pod koniec wskazanego okresu,
  - c) w dniu, w którym dostępne środki na Rachunku będą wystarczające do wykonania Polecenia przelewu.
5. W przypadku, gdy Polecenie przelewu zostało otrzymane przez Bank w dniu niebędącym Dniem roboczym, uznaje się, że Polecenie przelewu zostało otrzymane przez Bank pierwszego Dnia roboczego następującego po tym dniu.
6. Posiadacz nie może odwołać złożonego Polecenia przelewu od chwili jego otrzymania przez Bank.
7. Bank nie zrealizuje Polecenia przelewu w przypadku:
  - a) braku uprawnień Posiadacza do dysponowania środkami na Rachunku,
  - b) postanowienia wydanego przez uprawniony organ, zakazującego dokonywania Transakcji na Rachunku,
  - c) stwierdzenia, że wskazany numer rachunku Odbiorcy nie jest Unikatowym identyfikatorem,
  - d) niezgodności podpisu na Poleceniu przelewu złożonym w postaci papierowej z wzorem podpisu Posiadacza posiadanym przez Bank,

- e) gdy zrealizowanie Polecenia przelewu, wraz z pobraniem przez Bank prowizji lub opłaty za jego wykonanie, spowodowałyby przekroczenie Limitu Karty,
  - f) w sytuacjach wskazanych w §15 ust. 3 związanych z obowiązkami określonymi w przepisach o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
8. Jeżeli wystąpi którakolwiek z okoliczności opisanych w ust. 7, Bank niezwłocznie powiadamia Posiadacza o odmowie wykonania Polecenia przelewu, przyczynach tej odmowy oraz w stosownych przypadkach, o sposobie skorygowania błędów, które spowodowały odmowę. Posiadacz może otrzymywać powiadomienie dotyczące odmowy wykonania Polecenia przelewu drogą pocztową lub w formie komunikatów umieszczanych w Bankowości internetowej lub Bankowości mobilnej albo w inny sposób, indywidualnie uzgodniony z Bankiem.
  9. Bank wykonuje Polecenie przelewu w oparciu o Unikatowy identyfikator. Polecenie przelewu wykonane zgodnie z podanym przez Posiadacza Unikatowym identyfikatorem traktuje się jako wykonane prawidłowo, bez względu na dostarczone przez Posiadacza inne dane odbiorcy Polecenia przelewu.
  10. Bank w trosce o bezpieczeństwo środków Posiadacza, jest uprawniony do dodatkowej telefonicznej weryfikacji faktu złożenia Polecenia przelewu dla:
    - a) Polecenia przelewu w kwocie od 50.000 zł (lub równowartości tej kwoty w innej walucie liczonej wg kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski z dnia złożenia dyspozycji),
    - b) wielu Poleceń przelewu na łączną kwotę od 50.000 zł (lub równowartości tej kwoty w innej walucie liczonej wg kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski z dnia złożenia dyspozycji) złożonych w tym samym dniu z jednego Rachunku,
    - c) więcej niż trzech Poleceń przelewu złożonych w tym samym dniu z jednego Rachunku na rzecz tego samego Odbiorcy.
  11. Bank dokonuje telefonicznej weryfikacji Poleceń przelewu w Dniach roboczych w godz. od 8:00 do 20:00 (Godziny robocze). W ciągu 5 Godzin roboczych od momentu złożenia Polecenia przelewu, Bank podejmuje minimum 3 próby kontaktu na numery telefonów wskazane przez Posiadacza do kontaktu z Bankiem. W przypadku braku kontaktu z Posiadaczem lub niepotwierdzenia przez Posiadacza faktu złożenia Polecenia przelewu, Polecenie przelewu nie zostaną zrealizowane.
  12. Informację czy Polecenie przelewu podlega telefonicznej weryfikacji, Bank przekazuje Posiadaczowi bezpośrednio po jego złożeniu.

### § 13 Odpowiedzialność

1. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji, Bank zwraca kwotę nieautoryzowanej Transakcji oraz przywraca obciążony Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana Transakcja, niezwłocznie najpóźniej następnego Dnia roboczego od stwierdzenia nieautoryzowanej Transakcji lub po otrzymaniu zgłoszenia od Posiadacza. W przypadku gdy Płatnik korzysta z Rachunku, Bank przywraca obciążony Rachunek do stanu, jaki istniałby gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana Transakcja. Data waluty w odniesieniu do uznania Rachunku nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
2. Bank nie dokona zwrotu, o którym mowa w ust. 1 powyżej, jeżeli ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane ścigania przestępstw.
3. Posiadacz odpowiada za nieautoryzowane Transakcje do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania Transakcji, jeżeli nieautoryzowana Transakcja jest skutkiem posłużenia się utraconą albo skradzioną Kartą lub skutkiem przywłaszczenia Karty.
4. Posiadacz odpowiada za nieautoryzowane Transakcje w pełnej wysokości jeśli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa, naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 UUP, tj.:
  - a) obowiązku korzystania z instrumentu płatniczego zgodnie z umową ramową (w szczególności obowiązku podjęcia, z chwilą otrzymania instrumentu płatniczego, niezbędnych środków służących zapobieżeniu naruszeniu indywidualnych zabezpieczeń tych instrumentów, w szczególności zobowiązania do przechowywania ich z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania ich osobom nieuprawnionym)
  - b) obowiązku zgłaszania niezwłocznie dostawcy lub podmiotowi wskazanemu przez dostawcę stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego lub nieuprawnionego dostępu do tego instrumentu. chyba że:
    - i. Płatnik nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem Transakcji, z wyjątkiem przypadku gdy Płatnik działał umyślnie, lub
    - ii. utrata została spowodowana działaniem lub zaniechaniem Banku, podmiotu działającego w imieniu Banku lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi, o których mowa w art. 6 pkt 10 UUP.
5. W przypadku, gdy Zlecenie płatnicze jest składane przez Płatnika (w tym za pośrednictwem Dostawcy PIS), Bank ponosi wobec Płatnika odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji, chyba, że udowodni, że rachunek Odbiorcy został uznany do końca następnego Dnia roboczego. Jeżeli Bank ponosi odpowiedzialność niezwłocznie zwraca Płatnikowi kwotę niewykonanej lub nienależyte wykonanej Transakcji albo w przypadku, gdy Płatnik korzysta z Rachunku, Bank przywraca obciążony Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji. W odniesieniu do uznania Rachunku data waluty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
6. Bank nie ponosi odpowiedzialności, o której mowa w ust. 5 w przypadku gdy Zlecenie płatnicze nie zostało zrealizowane z winy Płatnika (np. poprzez podanie nieprawidłowego identyfikatora transakcji).
7. W przypadku podania przez Płatnika nieprawidłowego Unikatowego identyfikatora Bank na podstawie zgłoszenia Płatnika podejmuje działania mające na celu odzyskania kwoty Transakcji wykonanej z użyciem nieprawidłowego Unikatowego identyfikatora w trybie i na zasadach określonych w art. 143a–143c UUP. Za podjęcie tych czynności Bank może pobrać opłatę zgodnie z TOiP.
8. Posiadacz może żądać od Banku zwrotu kwoty autoryzowanej Transakcji zainicjowanej przez jej odbiorcę lub za jego pośrednictwem, która to Transakcja została już wykonana, jeżeli w momencie jej autoryzacji nie została określona dokładna jej kwota oraz kwota tej Transakcji jest wyższa niż kwota pobierana w danych okolicznościach, uwzględniając wcześniejszy rodzaj i poziom wydatków Posiadacza, warunki umowy i istotne dla sprawy okoliczności. Zwrot, o którym jest mowa powyżej obejmuje pełną kwotę wykonanej Transakcji. W przypadku żądania od Banku zwrotu kwoty autoryzowanej Transakcji zainicjowanej przez jej odbiorcę lub za jego pośrednictwem, która to Transakcja została już wykonana, jeżeli w momencie autoryzacji Transakcji nie została określona dokładna jej kwota, Posiadacz nie może powoływać się na przyczyny związane z wymianą waluty, jeśli zastosowany został referencyjny kurs walutowy uzgodniony z Bankiem.
9. Posiadacz może wystąpić o zwrot autoryzowanej Transakcji, o której mowa w ust. 8, zainicjowanej przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem, przez okres ośmiu tygodni począwszy od dnia obciążenia rachunku.
10. Na wniosek Banku Posiadacz jest obowiązany przedstawić faktyczne okoliczności wskazujące na zaistnienie warunków określonych w ust. 8.
11. Posiadacz nie ma prawa do zwrotu, o którym mowa ust. 8, w przypadku gdy udzielił zgody na wykonanie Transakcji bezpośrednio wobec Banku oraz informacja o przyszłej Transakcji została dostarczona Posiadaczowi przez Bank w uzgodniony sposób na co najmniej cztery tygodnie przed terminem wykonania Zlecenia płatniczego lub udostępniona została Posiadaczowi przez Bank w uzgodniony sposób, przez okres co najmniej czterech tygodni przed terminem wykonania Zlecenia płatniczego.
12. W terminie dziesięciu Dni roboczych od daty otrzymania wniosku o zwrot złożonego na podstawie ust. 3, Bank dokonuje zwrotu pełnej kwoty Transakcji lub podaje uzasadnienie odmowy dokonania zwrotu.

## **§ 14** **Reklamacje**

1. Posiadacz ma możliwość złożenia do Banku Reklamacji.
2. Reklamacje mogą być zgłaszane:
  - a) w formie elektronicznej:
    - za pośrednictwem Bankowości internetowej lub Bankowości mobilnej,
    - poprzez formularz kontaktowy dostępny na Stronie internetowej Banku pod adresem [www.velobank.pl](http://www.velobank.pl),
  - b) ustnie:
    - poprzez kontakt telefoniczny z Infolinią Banku (opłata za połączenie według taryfy operatora) pod numerami: 664 919 797 (lub +48 32 604 30 01 – dla Klientów dzwoniących z zagranicy), +48 22 203 03 03 dla Klientów Bankowości Premium oraz +48 22 203 03 01 dla Klientów Private Banking,
    - osobiście - do protokołu podczas wizyty w Placówce Banku przyjmującej Reklamację,
  - c) na piśmie:
    - listownie, na adres korespondencyjny Banku: VeloBank S.A., Obszar Operacji, Rondo Ignacego Daszyńskiego 2 C, 00-843 Warszawa lub ul. Harcerska 14, 44-335 Jastrzębie Zdrój lub na adres korespondencyjny dowolnej Placówki Banku lub Placówki Franczyzowej.
    - osobiście - przez pozostawienie pisma w Placówce Banku przyjmującej Reklamację.
    - na adres do doręczeń elektronicznych Banku AE:PL-17448-25698-DWDCI-24, zarejestrowany w bazie adresów elektronicznych (adres obowiązuje od 10.03.2024 r.)
3. Bank może się zwrócić do składającego Reklamację, w związku z rozpatrywaną Reklamacją, o dostarczenie niezbędnych informacji oraz dokumentacji dotyczącej składanej Reklamacji.
4. Bank rozpatruje Reklamacje bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 15 dni roboczych od ich otrzymania. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym powyżej, Bank poinformuje składającego Reklamację o tym fakcie, z jednoczesnym wskazaniem przyczyn opóźnienia, wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy i przewidywanym terminem rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji.
5. Bank powiadamia składającego Reklamację o jej rozpatrzeniu poprzez udzielenie odpowiedzi na złożoną Reklamację na piśmie lub na wniosek składającego Reklamację, pocztą elektroniczną.
6. Bank informuje o możliwości zwrócenia się z prośbą o pomoc w sprawie objętej Reklamacją do Rzecznika Finansowego, Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta bądź skierowania sprawy do polubownego rozwiązania w ramach Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy Związku Banków Polskich lub do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, wystąpienia z wnioskiem o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego pozasądowego postępowania w sprawie sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami. Szczegółowe informacje wraz z danymi adresowymi dostępne są na stronach internetowych wymienionych instytucji.
7. Działalność Banku podlega nadzorowi bankowemu sprawowanemu przez Komisję Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa.
8. Składający reklamację ma prawo do wykorzystania platformy ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>, służącej do pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych, wynikających z umów o produkty lub usługi, które Bank oferuje za pośrednictwem swoich stron internetowych lub innych środków elektronicznych, a konsument zamawia takie produkty lub usługi, korzystając z tych stron internetowych lub innych środków elektronicznych.
9. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania Reklamacji są udostępniane przez Bank za pośrednictwem Strony Internetowej Banku oraz przez wywieszenie na tablicach ogłoszeń w Placówkach Banku. Lista Placówek Banku przyjmujących Reklamację dostępna jest na Stronie Internetowej Banku w sekcji dotyczącej składania Reklamacji.

## **§ 15** **Pozostałe postanowienia**

1. Bank zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, za które uznaje się:
  - a) wprowadzenie, zmianę lub uchylenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie świadczenia przez Bank usług lub korzystania z tych usług przez Posiadacza, jeżeli w ich wyniku Bank jest zobowiązany lub uprawniony do zmiany treści stosunku umownego z Posiadaczem wyłącznie w zakresie i w sposób odzwierciedlający zmianę tych przepisów i z zachowaniem proporcjonalności,
  - b) wydanie wobec Banku prawomocnego orzeczenia sądowego lub decyzji administracyjnej. Bank dokona zmian wyłącznie w zakresie wynikającym z treści ww. orzeczeń lub decyzji, o ile będą one miały bezpośredni wpływ na treść stosunku umownego a zmiana Regulaminu będzie niezbędna do wykonania treści takiego orzeczenia lub decyzji,
  - c) wydanie, zmiana lub uchylenie przez uprawnione krajowe lub europejskie organy: decyzji, postanowień, rekomendacji, zaleceń, stanowisk lub innych aktów prawnych skierowanych do banków lub bezpośrednio do Banku, z których wynika obowiązek lub uprawnienie Banku do zmiany treści stosunku umownego albo wydanie przez Prezesa UOKiK decyzji w przedmiocie uznania postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującego jego wykorzystywania skierowanej do innego banku, jeżeli wskazana w tej decyzji i uznana za niedozwoloną treść wzorca umownego odpowiada treści Regulaminu. Zmiany zostaną dokonane z zachowaniem proporcjonalności, wyłącznie w zakresie wynikającym z treści ww. decyzji, postanowień, rekomendacji, zaleceń, stanowisk lub innych aktów prawnych,
  - d) konieczność:
    - aktualizacji danych kontaktowych, adresowych lub rejestrowych Banku,
    - wprowadzenia nowej lub zmiany dotychczasowej nazwy marketingowej usług,
    - poprawy błędów literowych, ortograficznych, interpunkcyjnych,
    - wprowadzenia zmian porządkowych o charakterze redakcyjnym, zmiany stylu, czcionki lub grafiki,
    - połączenia lub rozdzielenia regulaminów,o ile nie będzie to powodowało naruszenia interesu Posiadacza lub niekorzystnej zmiany jego zakresu obowiązków lub uprawnień,
  - e) wprowadzenie nowej usługi, funkcjonalności lub produktu wyłącznie poprzez uzupełnienie Regulaminu o postanowienia dotyczące nowych usług, funkcjonalności lub produktów lub dostosowanie istniejących postanowień Regulaminu, tak, aby uwzględniały one nowe usługi, funkcjonalności lub produkty. Decyzję o korzystaniu z nowej usługi, funkcjonalności lub produktu podejmuje Posiadacz,
  - f) dobre praktyki, do przestrzegania, których zobowiązał się Bank w związku z uczestnictwem w organizacjach samorządu gospodarczego, zrzeszającego banki, o ile nie będzie to powodowało naruszenia interesu Posiadacza lub niekorzystnej zmiany jego zakresu obowiązków lub uprawnień,

- g) zmiana obsługi lub funkcjonalności oferowanych produktów lub usług, poprzez zmianę postanowień w Regulaminie dotyczących zmienianych funkcjonalności usług lub obsługi, o ile zapewni to należyte wykonanie Umowy przez Bank,
  - h) wycofanie usługi, funkcjonalności lub produktu, poprzez wykreślenie postanowień w Regulaminie dotyczących wycofywanych usług, funkcjonalności lub produktów lub dostosowanie istniejących postanowień Regulaminu tak, aby uwzględniły one fakt wycofania usługi, funkcjonalności lub produktów, o ile nie będzie to powodowało naruszenia interesu Posiadacza lub niekorzystnej zmiany jego zakresu obowiązków lub uprawnień, z wyłączeniem zmian w zakresie obowiązków i uprawnień związanych z wycofaną usługą, funkcjonalnością lub produktem
  - i) konieczność dostosowania do zmian:
    - w systemach rozliczeniowych, w których Bank uczestniczy,
    - wprowadzanych przez organizacje płatnicze dla wydawców kart lub podmiotów, które świadczą usługi płatnicze,
    - wynikających z rozwoju technologicznego, technicznego lub informatycznego Banku lub dostawców rozwiązań informatycznych dla Banku, bez których nie możemy oferować i obsługiwać naszych produktów i usług,
 wyłącznie w zakresie, w jakim spowoduje to konieczność dostosowania postanowień Regulaminu do rozwiązań wynikających z tych zmian, zapewni należyte wykonanie postanowień Regulaminu i nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych po stronie Posiadacza
  - j) potrzeba zwiększenia bezpieczeństwa korzystania z usługi lub produktu poprzez zmianę lub wprowadzenie zapisów, opisujących środki bezpieczeństwa stosowane przez Bank lub środki ostrożności, do zachowania których zobowiązany jest Posiadacz.
2. Bank może dokonać zmiany TOiP. Zmiana wysokości opłat lub prowizji albo zasad ich stosowania i naliczania, wprowadzenie opłat lub prowizji za czynności dotychczas nieujęte w TOiP albo rezygnacja z opłat lub prowizji za czynności dotychczas ujęte w TOiP są możliwe wyłącznie z ważnych przyczyn, za które uznaje się:
- a) wprowadzenie, zmianę lub uchylenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie świadczenia przez Bank usług lub korzystania z tych usług przez Posiadacza, jeżeli w ich wyniku Bank jest zobowiązany lub uprawniony do wprowadzenia nowych prowizji i opłat, zmiany wysokości prowizji i opłat lub rezygnacji z prowizji i opłat, z zachowaniem proporcjonalności lub w wysokości wynikającej wprost ze zmiany tych przepisów,
  - b) wydanie wobec Banku prawomocnego orzeczenia sądowego lub decyzji administracyjnej. Bank dokona zmian lub zrezygnuje z opłat lub prowizji, wyłącznie w zakresie wynikającym z treści ww. orzeczeń lub decyzji, o ile będą one miały bezpośredni wpływ na treść stosunku umownego a zmiana lub rezygnacja z opłat lub prowizji będzie niezbędna do wykonania treści takiego orzeczenia lub decyzji,
  - c) wydanie, zmiana lub uchylenie przez uprawnione krajowe lub europejskie organy: decyzji, postanowień, rekomendacji, zaleceń, stanowisk lub innych aktów prawnych skierowanych do banków lub bezpośrednio do Banku, z których wynika obowiązek lub uprawnienie Banku do zmiany lub rezygnacji z opłat lub prowizji albo wydanie przez Prezesa UOKiK decyzji w przedmiocie uznania postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującego jego wykorzystywania skierowanej do innego banku, jeżeli wskazana w tej decyzji i uznana za niedozwoloną treść wzorca umownego odpowiada treści TOiP. Zmiany zostaną dokonane z zachowaniem proporcjonalności i w zakresie oraz w wysokości wynikających z treści ww. decyzji, postanowień, rekomendacji, zaleceń, stanowisk lub innych aktów prawnych,
  - d) dobre praktyki, do przestrzegania których zobowiązał się Bank w związku z uczestnictwem w organizacjach samorządu gospodarczego, zrzeszającego banki, o ile nie będzie to powodowało naruszenia interesu Posiadacza lub niekorzystnej zmiany jego zakresu obowiązków lub uprawnień,
  - e) zmianę stopy inflacji (rocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowanego przez GUS w stosunku do analogicznego miesiąca poprzedniego roku) o minimum 2 punkty procentowe. Bank może dokonać zmiany nie częściej niż dwa razy w roku na podstawie wskaźników publikowanych za grudzień i czerwiec. Zmiana może wejść w życie nie później niż w terminie 6 miesięcy od publikacji danego wskaźnika,
  - f) udostępnienie Posiadaczom nowej usługi, funkcjonalności lub produktu o charakterze opcjonalnym, z zastrzeżeniem, że ta zmiana polegać będzie na ustanowieniu nowych opłat lub prowizji, dotyczących nowo udostępnianej usługi, funkcjonalności lub produktu. Decyzję o korzystaniu z nowej usług, funkcjonalności lub produktu podejmuje Posiadacz.
3. Zmiany polegające na podwyższeniu, obniżeniu lub wprowadzeniu nowych opłat lub prowizji, spowodowane wystąpieniem co najmniej jednego z czynników opisanych w ust. 2, będą dokonywane zgodnie z kierunkiem zmian tego czynnika/tych czynników. Z wyłączeniem przyczyn wskazanych w ust. 2 a), b) i c):
- a) podwyższenie opłaty lub prowizji nie może przekroczyć odpowiednio dwukrotności dotychczasowej wysokości opłaty lub prowizji.
  - b) w przypadku podwyższenia opłaty lub prowizji, których wysokość do tej pory wynosiła:
    - 0 zł – opłata w wyniku podwyższenia nie może przekroczyć 20 zł,
    - 0 % – prowizja w wyniku podwyższenia nie może wynosić więcej niż 2% kwoty stanowiącej podstawę jej obliczenia,
  - c) w przypadku wprowadzenia nowej opłaty lub prowizji, jej wysokość nie może przekroczyć 20 zł lub 2% kwoty stanowiącej podstawę jej obliczenia.
4. Bank będzie dokonywał zmian opłat lub prowizji adekwatnie do rodzaju i rozmiaru zmiany czynników, które wystąpiły i stanowiły przyczynę wprowadzenia zmian zgodnie z ust. 2
5. Zmiany TOiP będą następowywały nie później niż w terminie 6 miesięcy od wystąpienia czynników, o których mowa w ust. 2.
6. Bank może obniżyć wysokość opłaty lub prowizji ze względu na zmianę konkurencyjności na rynku usług finansowych.
7. Ponadto Bank jest uprawniony do ujednoczenia treści TOiP z treścią umów lub regulaminów znajdujących zastosowanie do tego samego stosunku prawnego. Ujednoczenie nastąpi w zakresie dotyczącym tytułów opłat i prowizji, i nie będzie wpływało na wprowadzenie nowych opłat i prowizji, wysokość dotychczasowych oraz warunki ich pobierania.
8. Bank poinformuje Posiadacza o zmianach Regulaminu i/lub TOiP nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie, podając tę datę w informacji dla Posiadacza, w następującej formie:
- a) w przypadku Posiadaczy posiadających Bankowość internetową, taka informacja zostanie przekazana w Bankowości internetowej, albo
  - b) pocztą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Posiadacza w Banku - jeśli Posiadacz nie zawarł z Bankiem umowy o korzystanie z Bankowości Internetowej, albo
  - c) w formie pisemnej na podany przez Posiadacza adres do korespondencji - jeśli Posiadacz nie zawarł z Bankiem umowy o korzystanie z Bankowości Internetowej lub nie wskazał adresu e-mail w Banku lub wskazał adres e-mail ale zawniósł o przesyłanie informacji w formie pisemnej.
9. Jeżeli przed datą wejścia w życie zmian Regulaminu lub TOiP Posiadacz nie zgłosi sprzeciwu wobec tych zmian lub nie dokona wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, wówczas uznaje się, że Posiadacz wyraził na nie zgodę. Posiadacz może wyrazić sprzeciw wobec proponowanych zmian w okresie od dnia otrzymania informacji o zmianach do dnia poprzedzającego dzień wejścia w życie tych zmian. Umowa wygasa w dniu poprzedzającym dzień wejścia w życie tych zmian lub w dniu wskazanym przez Posiadacza, chyba że Posiadacz wypowie umowę ze skutkiem od dnia poinformowania użytkownika o zmianie, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane. Posiadacz nie ponosi opłat z tego tytułu, a opłaty pobrane z góry podlegają proporcjonalnemu zwrotowi.
10. Bank, na podstawie i w sytuacjach wskazanych w ustawie PPP, ma prawo m.in. do stosowania wobec Posiadacza Środków bezpieczeństwa finansowego, a w przypadku braku możliwości zastosowania choćby jednego ze Środków bezpieczeństwa finansowego Bank, oprócz wypowiedzenia Umowy, ma prawo do: (i) odmowy przeprowadzenia transakcji (ii) odmowy zawarcia umowy

(iii) a w przypadkach podejrzenia prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu, Bank zobligowany jest do podjęcia określonych działań (w zależności od sytuacji) blokady środków (w tym odsetek) na rachunku, wstrzymania transakcji.

11. Zgodnie z treścią ustawy PPP, Bank, jako instytucja obowiązana, aktualizuje dane identyfikacyjne Posiadacza w przypadku wątpliwości odnośnie ich aktualności lub kompletności. W takim przypadku Bank ma prawo zwrócić się do Posiadacza o aktualizację danych, które podał podczas zawierania umowy. W przypadku niedostarczenia (aktualizacji) wymaganych ustawą PPP danych i braku możliwości ich aktualizacji przez Bank w inny sposób, Bank może nawet wypowiedzieć Umowę, w związku z brakiem możliwości stosowania Środków bezpieczeństwa finansowego.
12. W okresie obowiązywania Umowy Posiadacz Rachunku ma prawo żądać udostępnienia mu postanowień Umowy oraz informacji, o których mowa w art. 27 UUP w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji.
13. W sprawach związanych z wykonaniem Umowy Bank zastrzega sobie prawo do kontaktowania się z Posiadaczem oraz Użytkownikiem Karty telefonicznie, na adres poczty elektronicznej, w formie powiadamiania SMS lub wiadomości w Bankowości internetowej lub Bankowości mobilnej oraz w drodze pisemnej.
14. Spory wynikające z Umowy lub z nią związane, mogą być dochodzone przed sądami powszechnymi. Regulamin nie zawiera klauzuli określającej właściwość sądu.
15. Posiadaczowi przysługuje prawo korzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów wynikających z Umowy przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, z zastrzeżeniem, że przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym mogą być wyłącznie spory w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Bank czynności bankowych lub innych, których wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż kwota 12 000 (dwanaście tysięcy) złotych. Do postępowania przed Arbitrem Bankowym ma zastosowanie regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego dostępny na stronie [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl).
16. Aktualna informacja o miejscach, w których wykonywana jest działalność prowadzona przez Bank, w tym lista Placówek Banku, dostępna jest na Stronie Internetowej Banku