Regulamin kart kredytowych VeloBank S.A.

(obowiązuje od 10.11.2026 r. dla umów o kartę kredytową zawartych od dnia 10.11.2026 r)

Czego się dowiesz, gdy przeczytasz ten dokument

Zanim podpiszesz **umowę**, przeczytaj ten dokument. Opisujemy w nim warunki, na jakich wydajemy **karty kredytowe** oraz zasady korzystania z nich, w tym jak wykonywać **transakcje** przy ich użyciu.

Wskazówki na początek

Zwróć uwagę na to, że w dokumencie używamy zwrotów **Ty** oraz **my**:
jeśli piszemy w formie **Ty**, mamy na myśli Ciebie jako **posiadacza**,
jeśli piszemy w formie **my** lub **bank**, mamy na myśli VeloBank S.A.,
jeśli piszemy **strona internetowa**, mamy na myśli velobank.pl.

W regulaminie używamy pojęć **rozdział** oraz **sekcja**, które zostały wyszczególnione w spisie treści. Odnosimy się do nich w treści **regulaminu**. Każdy rozdział składa się z sekcji, które oznaczyliśmy literami.

Wyrażenia, które zapisaliśmy **pogrubioną czcionką**, znajdziesz w słowniku na końcu dokumentu. Pogrubiliśmy tylko pierwsze użycie danego wyrażenia w dokumencie.

SPIS TREŚCI

Rozdział 1: LIMIT KARTY 3
Rozdział 2: ZASADY WYDAWANIA I AKTYWACJI KART 3
Rozdział 3: ZASADY UŻYTKOWANIA KART 5
Rozdział 4: USŁUGA 3D SECURE 7
Rozdział 5: POLECENIE PRZELEWU 7
Rozdział 6: WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI BLIK 9
Rozdział 7: PLAN SPŁAT RATALNYCH ,,KOMFORT" 9
Rozdział 8: KORESPONDENCJA Z BANKIEM, DOKUMENTY I WYCIĄGI 11
Rozdział 9: USŁUGA CAF 11
Rozdział 10: REJESTRACJA URZĄDZEŃ 12
Rozdział 11: ZASADY BEZPIECZEŃSTWA 12
Rozdział 12: ODPOWIEDZIALNOŚĆ 14
Rozdział 13: REKLAMACJE 18
Rozdział 14: ZMIANA REGULAMINU 19
Rozdział 15: ZMIANA TABELI OPŁAT 23
Rozdział 16: POZOSTAŁE POSTANOWIENIA 26

Regulamin określa:

1) warunki wydawania kart kredytowych,
2) zasady korzystania z rachunku karty kredytowej oraz kart kredytowych, w tym wykonywania transakcji przy ich użyciu,
3) warunki udzielania i wykorzystywania limitu karty.

Informacje o naszej ofercie kart i warunkach ich wydawania znajdziesz na stronie internetowej.

ROZDZIAŁ 1: LIMIT KARTY

Jak można otrzymać limit karty

1. Przyznajemy **limit karty** na podstawie **wniosku o wydanie karty**.
2. Przyznanie limitu karty zależy od naszej oceny Twojej zdolności kredytowej.
3. Żeby korzystać z limitu karty musisz zawrzeć z nami umowę.

Kto może złożyć wniosek i zawrzeć umowę o kartę

4. Możesz złożyć wniosek o wydanie karty jeśli jesteś osobą fizyczną posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych – dotyczy to rezydenta lub nierezydenta, zgodnie z przepisami ustawy Prawo dewizowe.
5. Jeśli jesteś osobą zajmującą eksponowane stanowisko publiczne (**PEP**), **członkiem rodziny PEP** lub **osobą blisko związaną z PEP**, zawarcie umowy i aktywacja **rachunku** wymaga zgody naszej kadry kierowniczej wyższego szczebla - zgodnie z art. 46 ust. 2 pkt. 1) ustawy **PPP**
6. Decyzja w tej sprawie jest podejmowana w ciągu jednego **dnia roboczego**.
7. Po podpisaniu umowy limit karty uruchomimy najpóźniej w ciągu 5 dni roboczych.

Limit karty

8. Umowa określa wysokość przyznanego Ci limitu karty. Możesz korzystać z limitu wykonując **transakcje**, w tym z użyciem karty.
9. Możemy obniżyć wysokość limitu karty bez Twojej wcześniejszej zgody, jeśli spłacasz kartę nieterminowo tzn. niezgodnie z umową lub istnieje ryzyko, że nie spłacisz jej w terminie.
10. Jeżeli obniżymy Ci limit karty poinformujemy Cię o tym pisemnie. Wskażemy też nową wysokość limitu.
11. Obniżenie dotyczy tylko tej części limitu, której jeszcze nie wykorzystałeś w dniu podjęcia przez nas decyzji.

Opłaty związane z kartą

12. Za czynności związane z wydaniem, obsługą i korzystaniem z karty oraz limitu karty pobieramy opłaty i prowizje zgodnie z obowiązującą **tabelą opłat** (**TOiP**).
13. Kwotą opłat i prowizji obciążany jest Twój **rachunek**.

ROZDZIAŁ 2: ZASADY WYDAWANIA I AKTYWACJI KART

Wydanie pierwszej i kolejnych kart

14. Pierwszą kartę wydajemy na podstawie Twojego wniosku o wydanie karty.
15. Jeśli chcesz żeby została wydana kolejna karta to musisz złożyć nowy wniosek. Wydamy kolejną kartę pod warunkiem, że na Twoim rachunku nie ma zadłużenia, którego nie spłaciłeś zgodnie z umową (zadłużenie przeterminowane) .
16. Możesz złożyć wniosek o **wydanie karty płatniczej**:
    1) dla siebie (karta wydana dla Ciebie to **karta główna** do rachunku);
    2) dla innej osoby, jeżeli ma ona pełną zdolność do czynności prawnych, lub
    3) dla osoby małoletniej, która ukończyła 13 lat i posiada ograniczoną zdolność do czynności prawnych (karta wydana dla innej osoby to **karta dodatkowa**).

17. Gdy zawnioskujesz o kartę dodatkową to udzielasz osobie, której karta ma zostać wydana upoważnienia do dysponowania środkami na rachunku oraz do korzystania z limitu karty poprzez wykonywanie w Twoim imieniu i na Twoją rzecz transakcji, w tym z użyciem karty.
18. Dla karty dodatkowej możesz ustalić miesięczny limit transakcji, nie wyższy niż Twój limit karty. W ramach tego limitu osoba, dla której karta została wydana, będzie korzystać z limitu karty wykonując transakcję, w tym z użyciem karty.

Ile kart do rachunku możesz mieć

19. Bank wyda na Twój wniosek jedną **kartę główną** i nie więcej niż 6 **kart dodatkowych**.
20. **Użytkownik karty** może mieć tylko jedną aktywną kartę do tego samego rachunku. Karta dodatkowa jest w każdym przypadku kartą tego samego rodzaju co karta główna. Karta tego samego rodzaju to karta tej samej **organizacji płatniczej** i z tym samym wizerunkiem.

W jaki sposób dostarczymy kartę

21. Kartę wyślemy do Ciebie w ciągu 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym złożysz wniosek o kartę. Kartę wyślemy listem na Twój adres do korespondencji, aktualny w dniu, w którym złożysz wniosek o kartę.
22. Kartę dodatkową wyślemy w ciągu 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym złożysz wniosek o kartę. Kartę wyślemy listem na adres użytkownika karty dodatkowej, aktualny w dniu złożenia wniosku o kartę. Od 1.03.2027 kartę dodatkową będziemy wysyłać na Twój adres do korespondencji.

Aktywacja karty i ustawienie kodu PIN

23. Użytkownik karty może ją aktywować:
    1) na **infolinii,**
    2) w **placówce banku**,
    3) w **bankowości internetowej** lub
    4) w **bankowości mobilnej**.
24. Użytkownik karty może nadać **kod PIN** po aktywacji karty. Może nadać i zmienić swój kod PIN:
    1) na infolinii,
    2) w bankowości internetowej albo
    3) w bankowości mobilnej.

    Informacje o zmianie kodu PIN są na stronie internetowej. Nadanie kodu PIN wymaga posiadania kanałów zdalnych. Nadanie kodu PIN jest konieczne dla płacenia kartą z fizycznym jej użyciem.

Numer karty i jej CVC/CVV

25. Pokażemy użytkownikowi katy pełny numer jego karty i kod CVC/CVV w bankowości mobilnej.



Co to jest kod CVC/CVV?

- Kod weryfikacyjny służący do wykonywania transakcji w internecie.

Okres ważności i wznowienie karty

26. Wydajemy karty na czas określony. Karta jest ważna do ostatniego dnia miesiąca wskazanego na niej.
27. Karty wznawiamy automatycznie na kolejny okres ważności na karty dostępne zgodnie z aktualną ofertą. Nowa karta będzie posiadała co najmniej te same funkcjonalności, co karta podlegająca wznowieniu.

Kiedy nie wznowimy karty

28. Nie wznowimy karty na kolejny okres ważności jeśli najpóźniej 60 dni przed upływem terminu ważności dotychczasowej karty:
    1) zostanie ona zastrzeżona,
    2) użytkownik karty złoży pisemną rezygnację ze wznowienia karty.
29. Mamy prawo nie wznawiać karty na kolejny okres ważności, jeśli:
    1) dotychczasowa karta nie została aktywowana,
    2) w dniu planowanego wznowienia karty na rachunku jest zadłużenie, którego nie spłaciłeś zgodnie z umową (zadłużenie przeterminowane).

ROZDZIAŁ 3: ZASADY UŻYTKOWANIA KART

Jak działa karta

30. Użytkownik karty może wykonywać transakcje, w tym **wypłacać gotówkę, wpłacać gotówkę** i płacić bezgotówkowo za towary i usługi – w Polsce i za granicą.
31. Użytkownik karty może wypłacać gotówkę i płacić kartą zgodnie z ustalonymi limitami dziennymi, jednak nie więcej niż do kwoty dostępnego limitu. Wyjątki od tej zasady dotyczą transakcji **autoryzowanych** offline oraz blokady pieniędzy po transakcji. Opisujemy szczegółowo te sytuacje poniżej.
32. **Transakcje zbliżeniowe** można wykonywać w ramach obowiązujących limitów transakcyjnych, odpowiednio limitu transakcji gotówkowych oraz limitu transakcji bezgotówkowych, jednak nie więcej niż do kwoty dostępnego limitu karty. Każdy z limitów (gotówkowy i bezgotówkowy) obejmuje również transakcje zbliżeniowe.

Transakcje autoryzowane offline

33. Karta może działać offline – bez połączenia z nami, co wynika z przyczyn technicznych. W takiej sytuacji transakcje można autoryzować mimo braku pieniędzy na rachunku, co może spowodować przekroczenie limitu karty.
34. Rozliczenie takiej transakcji może nastąpić po kilku dniach od jej wykonania.

Blokada pieniędzy po transakcji

35. Gdy użytkownik karty wykona transakcję, możemy zablokować pieniądze na Twoim rachunku do dnia rozliczenia transakcji. Blokujemy pieniądze na Twoim rachunku maksymalnie na 7 dni od dnia transakcji.
36. Nie blokujemy pieniędzy na rachunku, jeżeli transakcja była wykonana offline (bez połączenia z nami).
37. Brak blokady, blokada na kwotę mniejszą niż kwota rozliczonej transakcji lub zdjęcie blokady po 7 dniach (bez rozliczenia transakcji) nie zwalniają Cię z obowiązku zapewnienia na rachunku środków na rozliczenie transakcji.
38. Jeśli nie zapewnisz odpowiednich środków, rozliczenie transakcji spowoduje, że na rachunku powstanie niedozwolone saldo. Traktujemy je jako Twoje zadłużenie przeterminowane.

Limity transakcyjne

39. Możesz ustalać i zmieniać limity transakcji kartą.
40. Wysokość limitów można w każdej chwili zmienić w bankowości internetowej, bankowości mobilnej lub na infolinii.

Sposób realizacji transakcji

41. Użytkownik karty autoryzuje transakcję kartą w jeden z poniższych sposobów:
    1) podając kod PIN – jeśli jest wymagany,
    2) podając numer karty, jej datę ważności, kod CVC2/CVV2 (w przypadku transakcji wykonanej bez fizycznego użycia karty),
    3) używając karty – w przypadku, gdy transakcja nie wymaga potwierdzenia kodem PIN.

42. Aby autoryzować transakcję zbliżeniową (zapłacić zbliżeniowo), trzeba zbliżyć kartę do **urządzenia**. Konieczne może być wpisanie kodu PIN – niezależnie od kwoty.

Płatności zbliżeniowe bez PIN-u

43. W Polsce możesz płacić zbliżeniowo bez użycia kodu PIN do 100 PLN podczas jednej transakcji.
44. Użytkownik karty może zablokować i odblokować tę funkcję na infolinii.

Pierwsza transakcja i kod PIN

45. Pierwsza transakcja z fizycznym użyciem karty nie może być transakcją zbliżeniową. Przy takiej transakcji użytkownik karty zawsze musi podać **kod PIN**.
46. Niektóre terminale w sklepach podczas pierwszej transakcji po aktywacji karty mogą wymagać od użytkownika karty trzykrotnego wpisania kodu PIN. Należy wpisać go 3 razy, nawet jeśli terminal pokaże, że kod PIN jest błędny.

Transakcja inicjowana przez odbiorcę

47. Transakcja kartą może być również zainicjowana przez **odbiorcę** lub za jego pośrednictwem – jeżeli wcześniej Ty lub użytkownik karty podałeś mu dane niezbędne dla zainicjowania takiego transakcji i upoważniłeś go do jej dokonania. W wypadku takiej transakcji możemy zablokować pieniądze na Twoim rachunku, jeżeli wyraziłeś zgodę na zablokowanie konkretnej kwoty. Zwolnimy blokadę pieniędzy niezwłocznie po otrzymaniu zlecenia płatniczego, gdy otrzymamy informację o dokładnej kwocie transakcji.

Kiedy możemy odmówić realizacji transakcji kartą

48. Możemy odmówić zrealizowania transakcji, jeśli karta jest nieważna, nieaktywna, zastrzeżona albo zablokowana. Możemy to zrobić także wtedy, gdy na rachunku nie masz dostępnego limitu, który wystarczy do realizacji transakcji albo realizacja transakcji spowodowałaby przekroczenie dziennych limitów. Poinformujemy o tym użytkownika karty podczas próby wykonania transakcji.

Rozliczenie transakcji i przekroczenie limitu karty

49. Wszystkie transakcje, a także naliczane przez nas opłaty, prowizje i odsetki są rozliczane w ciężar rachunku. Może się zdarzyć, że ich rozliczenie spowoduje przekroczenie dostępnego limitu karty. W takiej sytuacji jesteś zobowiązany do natychmiastowej spłaty kwoty przekroczenia – niezależnie od wysokości i terminu spłaty kwoty minimalnej.
50. Musisz również niezwłocznie zwrócić nam wszystkie kwoty transakcji, wraz z należnymi opłatami i prowizjami, jeśli zostały rozliczone po rozwiązaniu umowy, ale wykonane w czasie jej trwania.

Zasady rozliczania transakcji i przeliczania walut

51. Transakcję rozliczamy (obciążamy lub uznajemy rachunek w zależności od rodzaju transakcji) najpóźniej następnego dnia roboczego po jej rozliczeniu przez organizację płatniczą.
52. Transakcje w PLN rozliczamy bezpośrednio w tej walucie.
53. Dla kart Mastercard:
    1) transakcje w EUR przeliczamy bezpośrednio na PLN według naszego kursu,
    2) transakcje w innych walutach najpierw są przeliczane na EUR według kursu organizacji płatniczej, a potem na PLN według naszego kursu walut.
54. Dla kart VISA transakcje w EUR i innych walutach przeliczane są na PLN według kursu tej organizacji płatniczej.
55. Od transakcji, które wiążą się z przeliczeniem waluty, opisanych w punkcie 53 i 54 możemy naliczyć prowizję określoną w TOiP.

Jak ustalamy kursy walut

56. Nasz kurs walut to kurs sprzedaży EUR ustalony i ogłoszony jako pierwszy w **tabeli kursów** w dniu otrzymania rozliczenia transakcji od organizacji płatniczej. Kurs ten ustalany jest na podstawie aktualnego kursu rynkowego obowiązującego na rynku międzybankowym w momencie przygotowywania tabeli kursów. Aby ustalić kurs sprzedaży danej waluty dodajemy do kursu rynkowego swoją marżę.
57. Kurs organizacji płatniczej to kurs walut tej organizacji z dnia rozliczenia przez nią transakcji. Jest on udostępniany na jej stronie internetowej.

Kalkulator kosztów przewalutowania

58. Na naszej stronie internetowej znajdziesz kalkulator, który pozwala zapoznać się z kosztami przewalutowania w przypadku bezgotówkowych i gotówkowych transakcji kartą za granicą (w **państwach członkowskich**). Koszt ten podajemy jako procentową wartość naszej marży w stosunku do najbardziej aktualnego referencyjnego kursu EUR ogłoszonego przez Europejski Bank Centralny.
59. Podczas wyliczania naszej marży stosujemy zasady, które opisaliśmy wcześniej w sekcji „Zasady rozliczania transakcji i przeliczania walut" i „Jak ustalamy kursy walut?".
60. Przy bezgotówkowych i gotówkowych transakcjach kartą za granicą (w państwach członkowskich) powiadomimy użytkownika karty o łącznych kosztach w formie:
    1) powiadomienie „push" w aplikacji mobilnej, który otrzyma przy każdej transakcji,
    2) **SMS**, który dotyczy tylko pierwszej transakcji lub próby transakcji w tej samej walucie w danym miesiącu kalendarzowym.
61. Użytkownik karty może zrezygnować z powiadomień „push", poprzez wyłączenie powiadomień dotyczących transakcji i zdarzeń w **aplikacji mobilnej**.

Dodatkowe opłaty przy transakcjach z użyciem bankomatów

62. Za transakcje w bankomatach lub wpłatomatach może być pobrana dodatkowa opłata (surcharge). Jest to opłata, którą pobiera operator urządzenia realizującego transakcję. Wysokość oraz sposób pobrania opłaty są od nas niezależne.

ROZDZIAŁ 4: USŁUGA 3D SECURE

Co to jest 3D Secure

63. Usługa 3D Secure to zabezpieczenie płatności dokonywanych bez fizycznego użycia karty. Polega ono na dodatkowej autoryzacji transakcji z użyciem **silnego uwierzytelnienia**. Szczegółowe informacje o usłudze 3D Secure znajdziesz na stronie internetowej.
64. Usługa 3D Secure aktywuje się wraz z pierwszą transakcją zrealizowaną z jej użyciem.

Jak przebiega autoryzacja w usłudze 3D Secure

65. Autoryzacja w usłudze 3D Secure może odbywać się w następujących kanałach:

Bankowość mobilna	**ePIN**
1) Logujesz się do aplikacji mobilnej (np. odciskiem palca, face ID, kodem PIN do bankowości mobilnej, wężykiem lub hasłem), 2) sprawdzasz szczegóły transakcji, 3) potwierdzasz płatność w aplikacji mobilnej.	1) Sprawdzasz szczegóły transakcji, 2) potwierdzasz ją kodem SMS, który wysyłamy na Twój numer telefonu. Kod SMS wyślemy na numer telefonu komórkowego, który podałeś nam do kontaktu z Tobą, 3) dodatkowo potwierdzasz wpisując **ePIN**.

Czy 3D Secure działa zawsze

66. Dostępność usługi 3D Secure zależy od miejsca, w którym płacisz. Jeśli sprzedawca korzysta z 3D Secure, poprosimy Cię o dodatkowe potwierdzenie transakcji. Jeśli sprzedawca nie korzysta z 3D Secure, transakcja zostanie zrealizowana bez dodatkowej autoryzacji.

ROZDZIAŁ 5: POLECENIE PRZELEWU

Jakie przelewy możesz wykonać

67. Użytkownik karty może wykonywać przelewy w PLN z rachunku, w tym za pośrednictwem dostawcy PIS, na dowolny rachunek krajowy. Przelewy realizowane są w ciężar limitu karty.
68. Nie ma możliwości wykonywania z rachunku **przelewów w walutach obcych, przelewów SEPA**, zleceń stałych ani poleceń zapłaty.
69. Zlecanie przelewów za pośrednictwem usługi **bankowości elektronicznej** i usługi **bankowości telefonicznej** jest możliwe po zawarciu umowy o kanały zdalne. Umowa ta określa sposób autoryzacji przelewu.
70. Za realizacje przelewu możemy naliczyć prowizje i opłaty zgodne z TOiP.

Realizacja przelewu

71. Przelew możesz zlecić:
    1) przez kanały zdalne,
    2) przez dostawcę PIS.
72. Nie możesz odwołać złożonego polecenia przelewu od momentu gdy je otrzymamy.
73. Rozpoczynamy wykonanie polecenia przelewu z chwilą jego otrzymania. Możemy jednak uzgodnić, że rozpoczniemy jego realizację:
    1) w konkretnym dniu,
    2) na koniec wskazanego okresu,
    3) w dniu, w którym dostępny limit na rachunku będzie wystarczający do jego wykonania.
74. Gdy otrzymamy polecenie przelewu w dniu, który nie jest dniem roboczym uznajemy, że otrzymaliśmy je pierwszego dnia roboczego po tym dniu.
75. Realizujemy polecenie przelewu w oparciu o **unikatowy identyfikator**. Przelew wykonany zgodnie z podanym unikatowym identyfikatorem traktujemy jako wykonany prawidłowo bez względu na inne podane dane odbiorcy polecenia przelewu.

Kiedy nie zrealizujemy przelewu

76. Nie zrealizujemy przelewu, gdy:
    1) użytkownik karty nie ma prawa do dysponowania środkami na rachunku,
    2) obowiązuje nas zakaz wykonywania transakcji na rachunku wydany przez uprawniony organ,
    3) stwierdzimy, że wskazany przez użytkownika karty numer rachunku odbiorcy nie jest unikatowym identyfikatorem,
    4) realizacja przelewu, razem z prowizjami i opłatami, spowodowałaby, przekroczenie limit karty,
    5) wystąpią sytuacje wskazane w rozdziale „Pozostałe postanowienia" związane z obowiązkami określonymi w przepisach o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
77. Gdy nie zrealizujemy przelewu to niezwłocznie poinformujemy użytkownika karty o odmowie wykonania przelewu i jej przyczynie. Jeżeli możliwe jest skorygowanie błędu, który tą odmowę spowodował to wskażemy użytkownikowi karty jak go poprawić.
78. O odmowie wykonania przelewu poinformujemy użytkownika karty pocztą lub poprzez komunikaty w bankowości internetowej lub bankowości mobilnej albo inną uzgodnioną przez nas metodą.

Telefoniczna weryfikacja przelewu

79. Ze względów bezpieczeństwa możemy dodatkowo potwierdzić telefonicznie, że to Ty lub użytkownik karty zleciłeś przelew. Dotyczy to sytuacji, gdy mamy podejrzenie, że przelew został zlecony przez osobę nieuprawnioną.
80. Dzwonimy całodobowo. W ciągu 5 godzin od złożenia dyspozycji podejmujemy co najmniej 3 próby kontaktu na numery telefonów wskazane przez Ciebie do kontaktu z nami.
81. Polecenie przelewu nie zostanie zrealizowane jeśli nie uda nam się z Tobą lub z użytkownikiem karty skontaktować albo jeśli Ty lub użytkownik karty nie potwierdzisz, że składałeś tę dyspozycję.
82. Poinformujemy użytkownika karty, czy przelew będzie podlegać weryfikacji telefonicznej bezpośrednio po złożeniu dyspozycji.

ROZDZIAŁ 6: WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI BLIK

Transakcje BLIK z rachunku karty

83. Użytkownik karty może wskazać rachunek karty jako rachunek właściwy dla usługi BLIK. Jeżeli go wskaże to z tego rachunku będą realizowane transakcje BLIK. Te transakcje będą realizowane w ciężar limitu karty. Istnieje możliwość zmiany rachunku wskazanego do usługi BLIK, w dowolnym momencie, w bankowości elektronicznej.
84. Dla Przelewu na telefon BLIK rachunek przypisany do numeru telefonu w usłudze BLIK, który został wskazany w przelewie, zostanie obciążony (przy przelewie wychodzącym) lub uznany (przy przelewie przychodzącym) kwotą przelewu.
85. Korzystanie z usługi BLIK wymaga zawarcia umowy o kanały zdalne. Umowa ta reguluje zasady korzystania z usługi BLIK.
86. Za korzystanie z usługi BLIK, gdy rachunek karty został wskazany jako rachunek właściwy dla usługi BLIK, możemy naliczać prowizje i opłaty zgodne z TOiP.

ROZDZIAŁ 7: PLAN SPŁAT RATALNYCH ,,KOMFORT”

Na czym polega Plan spłat ratalnych „Komfort”?

87. Plan spłat ratalnych „Komfort” umożliwia Ci spłatę w miesięcznych ratach zadłużenia wynikającego z wykorzystania limitu karty. Z planu ratalnego możesz skorzystać w ramach:
    1) Przelewu na Raty,
    2) Podwyższenia Przelewu na Raty,
    3) Rat w Karcie,
    4) Salda na Raty.
88. Plan ratalny uruchamiamy na podstawie Porozumienia.
89. Porozumienie określa rodzaj planu ratalnego, kwotę objętą planem ratalnym, liczbę rat, oprocentowanie oraz ewentualne opłaty i prowizje
90. Porozumienie nie zwiększa limitu Twojej karty kredytowej ani nie udostępnia Ci nowych środków. Porozumienie ustala dodatkowe warunki korzystania z limitu Twojej karty kredytowej, który już masz dostępny w ramach umowy.
91. Plan ratalny spłacasz w miesięcznych ratach. Ratę kapitałowo - odsetkową będziemy uwzględniać w **kwocie minimalnej do zapłaty** wskazanej na wyciągu Twojej karty kredytowej.
92. Spłat dokonujesz bezpośrednio na rachunek swojej karty kredytowej.
93. Możemy pobierać opłaty i prowizje związane z planem ratalnym. Ich wysokość wskazujemy w Porozumieniu oraz w TOiP.

Kiedy możesz skorzystać z planu ratalnego?

94. Z Przelewu na Raty jak i Podwyższenia Przelewu na Raty możesz skorzystać dla kwoty co najmniej 500 zł.

95. Z Rat w Karcie możesz skorzystać, jeżeli transakcja bezgotówkowa, którą chcesz objąć planem ratalnym:
    1) została wykonana w trwającym okresie rozliczeniowym,
    2) jest na kwotę co najmniej 100 zł,
    3) nie została jeszcze spłacona.
96. Z Salda na Raty możesz skorzystać, jeżeli zadłużenie bezgotówkowe, które chcesz objąć planem ratalnym wynosi co najmniej 300 zł. Zadłużenie z tytułu transakcji gotówkowych, odsetki, kwota minimalna, opłaty i prowizje oraz kwoty wynikające z innych aktywnych planów ratalnych nie zostaną objęte tym planem.
97. Możemy udostępnić Ci plan ratalny, jeżeli Twój dostępny limit karty wystarczy na ewentualną prowizję i pierwszą opłatę operacyjną, a w przypadku Przelewu na Raty i Podwyższenia Przelewu na Raty również na kwotę planu.

Jak możesz uruchomić plan ratalny?

98. Wniosek o plan ratalny możesz złożyć:
    1) na infolinii,
    2) w bankowości internetowej,
    3) w bankowości mobilnej.
99. We wniosku wskazujesz rodzaj planu ratalnego, transakcję albo kwotę, którą chcesz objąć planem ratalnym, oraz wybierasz liczbę rat spośród dostępnych wariantów.
100. Plan ratalny wymaga zawarcia Porozumienia.

Jak ustalamy liczbę rat?

101. Liczbę rat ustalamy w Porozumieniu, może to być od 6 do 60 rat.
102. Liczba rat uruchomionego planu ratalnego nie podlega zmianie.

Jak rozliczamy plan ratalny?

103. Odsetki naliczamy od dnia uruchomienia planu ratalnego. Dniem uruchomienia planu ratalnego, w przypadku Przelewu na Raty lub Podwyższenia Przelewu na Raty - jest dzień wykonania przelewu, a w przypadku Salda na Raty lub Rat w Karcie - dzień zawarcia Porozumienia.

104. Każda spłacona część kapitałowa raty zwiększa dostępny limit karty.
105. Jeżeli nie spłacisz w terminie kapitałowej części raty, możemy naliczyć odsetki od zaległej kwoty na zasadach określonych dla Twojej karty.
106. Informacje o kwocie objętej planem ratalnym, liczbie i terminie spłaty rat, oprocentowaniu i wysokości rat udostępniamy w Porozumieniu oraz na wyciągu.

Wcześniejsza spłata planu ratalnego

107. Możesz w każdym czasie spłacić całość albo część zadłużenia objętego planem ratalnym.
108. Spłaty dokonujesz na rachunek karty.
109. Jeśli Twoja wpłata na rachunek karty kredytowej ma zostać przeznaczona na spłatę całości lub części planu ratalnego - poinformuj nas o tym w bankowości lub na infolinii przed wykonaniem spłaty, abyśmy mogli prawidłowo zaksięgować środki. Wpłatę rozliczymy na kapitał wskazanego planu ratalnego.
110. Jeżeli nie otrzymamy takiego zgłoszenia Twoja wpłata zostanie rozliczona zgodnie z zasadami określonymi w umowie, a nadpłatę przeznaczymy na spłatę kapitału i odsetek, zaczynając od najstarszego planu ratalnego.
111. Jeżeli wcześniej całkowicie spłacisz plan ratalny, otrzymasz proporcjonalny zwrot pobranej prowizji.

Kiedy możemy zamknąć plan ratalny?

112. Możemy zamknąć plan ratalny, jeżeli przez co najmniej cztery kolejne okresy rozliczeniowe nie spłacisz w terminie pełnych minimalnych kwot do zapłaty.
113. Plan ratalny zamkniemy także w przypadku:
    1) gdy odstąpisz od umowy – w dniu złożenia przez Ciebie oświadczenia o odstąpieniu od umowy lub
    2) rozwiązania umowy – w dniu następującym po upływie okresu wypowiedzenia, chyba że umowa stanowi inaczej.
114. Po zamknięciu planu ratalnego niespłacony kapitał włączymy do salda zadłużenia Karty. Od dnia zamknięcia planu ratalnego będzie on oprocentowany i rozliczany na zasadach obowiązujących dla Karty.

Pozostałe postanowienia dotyczące planów ratalnych

115. Użytkownik Karty dodatkowej nie może wnioskować o plan ratalny ani zawrzeć Porozumienia dotyczącego planu ratalnego.
116. Skorzystanie z planu ratalnego nie ogranicza prawa banku do wypowiedzenia umowy na zasadach określonych w regulaminie.
117. Możemy zablokować Ci możliwość złożenia wniosku o plan ratalny/odmówić przyjęcia takiego wniosku w sytuacji gdy zalegasz nam ze spłatą minimalnej kwoty do zapłaty.
118. Postanowienia regulaminu dotyczące Rat w Karcie oraz Salda na Raty stosujemy od dnia, w którym udostępnimy możliwość zawarcia Porozumienia dla takiego planu ratalnego. O terminie ich udostępnienia poinformujemy na stronie internetowej banku.

ROZDZIAŁ 8: KORESPONDENCJA Z BANKIEM, DOKUMENTY I WYCIĄGI

Język i sposób komunikacji z bankiem

119. Musisz nam podać adres do korespondencji znajdujący się na terenie Polski.
120. Wysyłamy korespondencję w języku polskim na wskazany przez Ciebie:
    1) adres korespondencyjny, lub
    2) numer telefonu komórkowego, lub
    3) adres e-mail.
121. W relacjach pomiędzy nami obowiązuje język polski.

Dokument dotyczący opłat

122. Zanim podpiszesz z nami umowę, przekażemy Ci **dokument dotyczący opłat** – w języku polskim.
123. Otrzymasz go z odpowiednim wyprzedzeniem, w formie papierowej albo elektronicznej.

Wyciąg

124. Po zakończeniu każdego cyklu rozliczeniowego przygotowujemy wyciąg. Znajdziesz w nim:
    1) informacje o transakcjach, odsetkach, opłatach i prowizjach zaksięgowanych przez nas w trakcie danego cyklu rozliczeniowego,
    2) informację o Twoim saldzie zadłużenia na koniec okresu rozliczeniowego,
    3) informację o Twoich planach ratalnych,
    4) wysokość i termin spłaty kwoty minimalnej za zakończony cykl rozliczeniowy.
125. Wyciąg udostępniamy zgodnie z Twoją dyspozycją (np. przesyłamy na Twój adres e-mail).
126. Masz prawo - w każdym momencie trwania umowy, otrzymać kopię wyciągu za ostatni zakończony cykl rozliczeniowy.
127. Mamy obowiązek udzielić Ci na każde Twoje żądanie informacji o wysokości i terminie spłaty bieżącej kwoty minimalnej.

Zestawienie opłat

128. Przynajmniej raz w roku kalendarzowym przekażemy Ci bezpłatnie **zestawienie opłat**. Będzie ono dotyczyć opłat pobranych w ciężar rachunku w danym okresie.
129. Jeśli zamkniesz rachunek, w ciągu 2 tygodni od rozwiązania umowy przekażemy Ci zestawienie opłat za okres, który nie był objęty poprzednim zestawieniem.

ROZDZIAŁ 9: USŁUGA CAF

130. Jeśli posiadasz dostęp do bankowości internetowej lub bankowości mobilnej, możesz zgodzić się, by bank odpowiedział na wniosek o tzw. **usługę CAF**. Dotyczy to potwierdzenia dostępności pieniędzy na rachunku.
131. W takim wypadku możemy udzielić odpowiedzi **dostawcy** wydającemu instrumenty płatnicze, które są oparte na karcie płatniczej.
132. Wyrażasz taką zgodę w bankowości internetowej lub bankowości mobilnej. Dzieje się to przed wystąpieniem przez takiego dostawcę z pierwszym wnioskiem o usługę CAF.
133. Aby wyrazić zgodę, musisz wskazać dane rachunku, którego zgoda dotyczy oraz dane dostawcy, na wniosek którego mamy odpowiedzieć.
134. Możesz odwołać udzieloną wcześniej zgodę.

ROZDZIAŁ 10: REJESTRACJA URZĄDZEŃ

135. Użytkownik karty za pośrednictwem bankowości mobilnej lub bankowości internetowej może zarejestrować **urządzenie mobilne** lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Musi być jedynym użytkownikiem urządzenia.
136. Użytkownik karty może zarządzać **zarejestrowanymi urządzeniami** (np. usunąć zarejestrowane urządzenie).
137. Zarejestrowane urządzenie może być wykorzystywane jako element **uwierzytelniania** użytkownika karty w **kanałach zdalnych**.

ROZDZIAŁ 11: ZASADY BEZPIECZEŃSTWA

Jak dbać o bezpieczeństwo karty

138. Jako użytkownik karty:
    1) przechowuj kartę, dane karty oraz kod PIN z należytą starannością i nie udostępniaj ich innym osobom,
    2) nie przechowuj karty razem z kodem PIN,
    3) natychmiast zastrzeż kartę, jeśli stwierdzisz, że została zgubiona, skradziona, użyta bez zgody lub dostęp do niej uzyska osoba nieuprawniona,
    4) nie udostępniaj urządzenia, na którym zainstalowana jest aplikacja mobilna lub karta w postaci elektronicznej,
    5) nie wpisuj pełnych danych karty, kodu CVV/CVC na stronie, na którą przekierował Cię link przesłany z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość takich jak SMS, mail, komunikator, bez upewniania się co do tożsamości odbiorcy płatności lub nadawcy wiadomości,
    6) każdorazowo zapoznawaj się z treścią komunikatu uwierzytelniania dyspozycji przed zatwierdzeniem transakcji,
    7) monitoruj na bieżąco obciążenia na rachunku oraz zgłaszaj do nas transakcje nieautoryzowane, nienależycie wykonane lub niewykonane.

Twoje dodatkowe obowiązki – inne postanowienia (co jeszcze powinieneś robić)

139. Monitoruj na bieżąco obciążenia na rachunku oraz zgłaszaj do nas transakcje nieautoryzowane, nienależycie wykonane lub niewykonane.

140. Dla własnego bezpieczeństwa:
    1) sprawdzaj ustawione limity transakcji, kart i dostosowuj je do rzeczywistych potrzeb. Jeśli są ustawione zbyt wysoko w stosunku do Twoich wydatków lub wydatków innego użytkownika karty, zwiększasz ryzyko utraty środków w przypadku oszustwa;
    2) nie podejmuj decyzji lub działań pod wpływem presji zewnętrznej, prób manipulacji lub niezweryfikowanych informacji, które mogą prowadzić do błędów lub zagrożeń (w szczególności, gdy chodzi o informacje lub komunikaty pochodzące od nieznajomych osób);
    3) przed podjęciem jakichkolwiek działań związanych z Twoimi pieniędzmi, dokładnie zweryfikuj źródła informacji, aby mieć pewność co do ich prawdziwości i wiarygodności.

Co się dzieje w przypadku podania 3 razy błędnego kodu PIN/ePIN przez użytkownika karty

141. Jeśli użytkownik karty poda błędnie 3 razy nieprawidłowy kod PIN w ciągu jednego dnia to zablokujemy możliwość wykonywania kartą kolejnych transakcji wymagających kodu PIN do końca tego dnia. Możesz odblokować kartę wcześniej na infolinii.
142. Jeśli użytkownik karty poda błędnie 3 razy kod ePIN w ramach usługi 3D Secure zablokujemy możliwość autoryzacji transakcję z wykorzystaniem kodu ePIN. Blokada dotyczy tylko transakcji internetowych i trwa do nadania nowego ePIN-u, inne transakcje są nadal możliwe.

Czym różni się blokada od zastrzeżenia karty

143. Użytkownik karty może zablokować, odblokować i zastrzec kartę w naszej placówce lub przez **kanały zdalne**.
144. Blokada i zastrzeżenie karty to pojęcia, które wydają się być do siebie podobne – w obu przypadkach nie można korzystać z karty. W praktyce to oznacza dwie zupełnie różne sytuacje:

Czym różni się blokada od zastrzeżenia karty?	
Blokada	to tymczasowe wstrzymanie działania karty – można ją odblokować.
Zastrzeżenie	to trwałe wyłączenie karty z użycia.

Kiedy możemy zablokować lub zastrzec kartę

145. W tabeli poniżej znajdziesz informacje dotyczące okoliczności, w jakich my możemy zastrzec lub zablokować kartę.

Blokada	**Zastrzeżenie**
1) wystąpią uzasadnione przyczyny związane z bezpieczeństwem karty, 2) mamy podejrzenie nieuprawnionego użycia karty, 3) mamy podejrzenie umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji, 4) wymagają tego przepisy prawa, w tym przepisy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. Zablokujemy kartę do momentu wyjaśnienia okoliczności, które były powodem jej zablokowania. W celu wyjaśnienia okoliczności mamy prawo skontaktować się z Tobą lub użytkownikiem karty telefonicznie.	1) wystąpią uzasadnione przyczyny związane z bezpieczeństwem karty, 2) mamy podejrzenie nieuprawnionego użycia karty, 3) mamy podejrzenie umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji, 4) podasz nieprawdziwe informacje przy zawarciu umowy, 5) dowiemy się o śmierci użytkownika karty, 6) organ egzekucyjny zajmie rachunek, do którego została wydana karta, 7) rachunek, do którego karta jest wydana, zostanie zamknięty lub zablokowany, 8) upłynie okres wypowiedzenia umowy. Po zastrzeżeniu karty z przyczyn, o których mowa powyżej w wierszach 1)-3), zastąpimy ją nową kartą, gdy ustaną przyczyny zastrzeżenia. W tym celu mamy prawo skontaktować się z użytkownikiem karty telefonicznie.

Powiadomienia o zagrożeniach i oszustwach

146. Stosujemy bezpieczną procedurę powiadamiania użytkownika karty w sytuacjach, gdy wystąpiło oszustwo, podejrzenie oszustwa lub inne zagrożenie dla bezpieczeństwa.
147. Używamy wtedy bezpiecznych form kontaktu, które dobieramy do sytuacji. Poniżej znajdziesz zestawienie możliwych sposobów komunikacji.

Sposób komunikacji	**Opis**
telefonicznie	po wcześniejszej identyfikacji i weryfikacji tożsamości użytkownika karty
SMS	aby poinformować Cię, że komunikat został zamieszczony na stronie internetowej
elektronicznie	przy korzystaniu z bankowości mobilnej, internetowej, e-mail lub strony internetowej
listownie	przesyłamy papierowy dokument z informacjami

148. W ramach bezpiecznej procedury, jeśli wystąpi poważny **incydent** operacyjny lub związany z bezpieczeństwem, w tym teleinformatycznym – poinformujemy użytkownika karty bez zbędnej zwłoki. Dotyczy to sytuacji, które wpływają lub mogą wpłynąć na finanse użytkownika karty.
149. Dodatkowo poinformujemy o działaniach, które można podjąć, by zmniejszyć skutki takiego zdarzenia. W tym celu możemy kontaktować się telefonicznie z Tobą lub z użytkownikiem karty.

Odmowa dostępu dla dostawców usług (AIS / PIS)

150. Możemy odmówić **dostawcy AIS** albo **dostawcy PIS** dostępu do bankowości internetowej lub mobilnej użytkownika karty. Dzieje się tak tylko wtedy, gdy istnieją obiektywnie uzasadnione i dobrze udokumentowane powody związane z nieuprawnionym lub nielegalnym dostępem do bankowości internetowej lub mobilnej użytkownika karty.
151. Poinformujemy użytkownika karty o tym najpóźniej do końca następnego dnia roboczego. Zrobimy to poprzez kontakt na adres e-mail lub numer telefonu. Informację o odmowie udzielenia dostępu wyślemy na adres poczty elektronicznej lub numer telefonu komórkowego.
152. Nie poinformujemy użytkownika karty jedynie wtedy, gdy zabraniają tego przepisy lub gdy wymaga tego bezpieczeństwo.

ROZDZIAŁ 12: ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Zgłoszenie nieprawidłowych i nieautoryzowanych transakcji

153. Użytkownik karty musi niezwłocznie poinformować nas o stwierdzonych transakcjach, które:
    1) są nieautoryzowane,
    2) nie zostały wykonane,
    3) zostały wykonane nienależycie (nieprawidłowo).
154. Użytkownik karty musi nas poinformować o takich transakcjach najpóźniej w ciągu 13 miesięcy. Jeśli korzystasz z rachunku, ten termin liczy się od dnia, w którym rachunek został obciążony albo transakcja miała zostać wykonana. Jeśli nie korzystasz z rachunku, termin liczy się od dnia wykonania nieautoryzowanej lub nienależycie wykonanej transakcji, albo od dnia, w którym transakcja miała zostać wykonana.
155. Jeśli Ty lub użytkownik karty nie zgłosicie tego w tym czasie, stracisz prawo do roszczeń względem nas z tytułu transakcji nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych.

Jak zgłosić nieautoryzowaną, niewykonaną albo nienależycie wykonaną transakcję

156. Użytkownik karty może zgłosić nieautoryzowaną, niewykonaną albo nienależycie wykonaną transakcję na kilka sposobów:

Sposób zgłoszenia	Opis
Telefonicznie	Skontaktuj się z naszą infolinią.
Osobiście	Powiedz o sprawie pracownikowi w naszej placówce.
Pisemnie	Złóż **reklamację** w formie pisemnej.
Mailowo	Napisz do nas wiadomość e-mail.

Odpowiedzialność banku gdy zlecasz transakcję

157. Jeśli użytkownik karty zleca transakcję – również za pośrednictwem dostawcy PIS – odpowiadamy za jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie.
158. Jeśli ponosimy odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji to musimy niezwłocznie: zwrócić kwotę tej transakcji i przywrócić stan rachunku, tak jakby transakcja w ogóle się nie wydarzyła. Zrobimy to z datą waluty nie późniejszą niż dzień obciążenia rachunku.
159. Nie ponosimy odpowiedzialności wobec płatnika, jeśli udowodnimy, że pieniądze trafiły na rachunek odbiorcy najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po otrzymaniu przez nas zlecenia.
160. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeśli:
    1) został podany nieprawidłowy unikatowy identyfikator,
    2) wystąpiła siła wyższa (np. klęska żywiołowa),
    3) przepisy prawa wyłączają naszą odpowiedzialność.
161. Nie będziemy również ponosić odpowiedzialności jeżeli nas nie poinformujesz o niewykonanej lub nieprawidłowo wykonanej transakcji w ciągu 13 miesięcy, od dnia, w którym rachunek został obciążony albo transakcja miała zostać wykonana.

Błąd w unikatowym identyfikatorze

162. Jeśli użytkownik karty poda nieprawidłowy unikatowy identyfikator, a transakcja z użyciem takiego nieprawidłowego unikatowego identyfikatora zostanie wykonana, możesz to zgłosić do nas.
163. Na podstawie Twojego zgłoszenia podejmiemy działania w celu odzyskania kwoty takiej transakcji, zgodnie z przepisami (art. 143a–143c UUP).
164. Możemy pobrać za to opłatę – jej wysokość znajdziesz w tabeli opłat.

Odpowiedzialność banku odbiorcy

165. Jeśli transakcję inicjuje odbiorca (bezpośrednio lub za jego pośrednictwem), to jego dostawca odpowiada za przekazanie nam (dostawcy płatnika) transakcji. Dostawca odbiorcy musi to zrobić w terminie ustalonym z odbiorcą.
166. Dostawca odbiorcy nie ponosi odpowiedzialności, jeśli:
    1) został podany nieprawidłowy unikatowy identyfikator,
    2) wystąpiła siła wyższa (np. klęska żywiołowa),
    3) przepisy prawa wyłączają jego odpowiedzialność,
    4) minęło 13 miesięcy od dnia, w którym rachunek zostało obciążone albo transakcja miała zostać wykonana.

Odpowiedzialność za opóźnienie przy wpłacie

167. Jeśli wpłata gotówki na rachunek w naszym banku nie pojawi się na nim niezwłocznie po otrzymaniu przez nas pieniędzy, najpóźniej tego samego dnia roboczego, ponosimy odpowiedzialność wobec Ciebie jako odbiorcy. Odpowiadamy jako dostawca odbiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji.
168. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeśli:
    1) został podany nieprawidłowy unikatowy identyfikator,
    2) wystąpiła siła wyższa (np. klęska żywiołowa),
    3) przepisy prawa wyłączają naszą odpowiedzialność,
    4) nie poinformujesz o niewykonanej lub nieprawidłowo wykonanej transakcji w ciągu 13 miesięcy, od dnia kiedy transakcja miała zostać wykonana.
169. Jeśli nie dotyczy nas opisane wcześniej wyłączenie odpowiedzialności i jesteśmy odpowiedzialni jako dostawca odbiorcy, przekażemy odbiorcy pieniądze z transakcji niezwłocznie. Zrobimy to najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po:
    1) stwierdzeniu nieautoryzowanej transakcji, która obciążyła rachunek płatnika, albo
    2) otrzymaniu zgłoszenia.
170. Pieniądze zostaną zaksięgowane z datą waluty nie późniejszą niż dzień obciążenia rachunku płatnika.

Kto odpowiada, gdy bank odbiorcy nie ponosi winy

171. Może się zdarzyć, że transakcja nie zostanie wykonana lub zostanie wykonana nienależycie, a dostawca odbiorcy nie będzie za to odpowiedzialny zgodnie z punktem 166 oraz 168. W takiej sytuacji odpowiedzialność przechodzi na nas jako dostawcę płatnika.

Zwrot pieniędzy i przywrócenie rachunku

172. Jeśli odpowiadamy za niewykonaną albo nienależycie wykonaną transakcję zwrócimy płatnikowi jej kwotę. Zrobimy to najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po stwierdzeniu nieautoryzowanej transakcji płatniczej lub po tym jak dostaniemy zgłoszenie.
173. Jeśli płatnik korzysta u nas z rachunku, przywrócimy je do takiego stanu, jaki byłby, gdyby transakcja została wykonana prawidłowo. Zrobimy to z datą waluty nie późniejszą niż dzień obciążenia rachunku.

Podejrzenie oszustwa w przypadku nieautoryzowanej transakcji

174. Nie zwrócimy pieniędzy, o których piszemy w punkcie 169-170, 172-173, jeśli mamy uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, by podejrzewać oszustwo, i poinformujemy o tym pisemnie odpowiednie organy ścigania.

Obowiązek banku w sprawie niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji

175. Gdy transakcja nie została wykonana albo została wykonana nienależycie, a:

Transakcję inicjował użytkownik karty	**Transakcję inicjował odbiorca (lub zrobił to ktoś inny za jego pośrednictwem)**
Dostawca płatnika, niezależnie od odpowiedzialności z punktu 157, z zastrzeżeniem 159-160, musi na wniosek płatnika: 1) jak najszybciej prześledzić, co się stało z transakcją, 2) poinformować płatnika o jego wyniku.	Dostawca odbiorcy, niezależnie od odpowiedzialności z punktu 165 z zastrzeżeniem 166 oraz 167 z zastrzeżeniem 168, musi na wniosek odbiorcy: 1) jak najszybciej prześledzić, co się stało z transakcją, 2) poinformować odbiorcę o jego wyniku.
Te czynności są dla płatnika bezpłatne.	

Zakres odpowiedzialności banku

176. Odpowiadamy także za opłaty i odsetki, które poniesiesz z powodu niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji – w sytuacjach opisanych w sekcjach „Odpowiedzialność

banku gdy zlecasz transakcję", „Odpowiedzialność za opóźnienie przy wpłacie" oraz „Kto odpowiada, gdy bank odbiorcy nie ponosi winy".

177. Nasza odpowiedzialność, o której mowa w tych sekcjach, nie wyłącza Twojego prawa do dochodzenia roszczeń wynikających z umowy. Możesz również dochodzić swoich praw na podstawie przepisów prawa.

Transakcje nieautoryzowane

178. Jeśli wystąpi nieautoryzowana transakcja, musimy niezwłocznie zwrócić kwotę tej transakcji oraz przywrócić stan Twojego rachunku, tak jakby transakcja w ogóle się nie wydarzyła.
Zrobimy to niezwłocznie, nie później niż do końca dnia roboczego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek lub po dniu, w którym otrzymamy od Ciebie stosowne zgłoszenie.
179. Zrobimy to z datą waluty nie późniejszą niż dzień obciążenia rachunku.

Twoja odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje

180. Odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje do wysokości 50 EUR (w przeliczeniu na PLN według kursu średniego NBP obowiązującego w dniu transakcji), jeśli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem tego, że:
    1) ktoś posłuży się utraconą lub skradzioną kartą, danymi do logowania, urządzeniami lub danymi do autoryzacji transakcji, albo
    2) ktoś przywłaszczy kartę, dane do logowania, urządzenia lub dane do autoryzacji transakcji lub dojdzie do ich nieuprawnionego użycia w wyniku naruszenia przez Ciebie obowiązku podjęcia z chwilą ich otrzymania niezbędnych środków mających na celu zapobieganiu naruszeniu indywidualnych zabezpieczeń tych instrumentów, w szczególności zobowiązania do przechowywania ich z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania ich osobom trzecim.
181. Nie ponosisz jednak tej odpowiedzialności, jeśli:
    1) Użytkownik karty nie miał możliwości stwierdzić, że karta, dane do logowania, dane do autoryzacji transakcji albo urządzenia zostały utracone, skradzione lub przywłaszczone przed wykonaniem transakcji. Wyjątek: ponosisz odpowiedzialność, jeśli użytkownik karty działa umyślnie,
    2) karta, dane do logowania, urządzenia lub dane do autoryzacji transakcji zostały utracone z powodu działania lub braku działania osób działających w imieniu naszego banku.
182. Możemy wymagać od Ciebie przedstawienia faktów, które potwierdzają, że spełniasz warunki do zwrotu.
183. Odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje w pełnej wysokości jeśli użytkownik karty doprowadził do nich:
    1) umyślnie albo
    2) w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków: art. 42 **UUP** tj.:

    a) obowiązku korzystania z instrumentu płatniczego zgodnie z umową - w tym obowiązku podjęcia z chwilą otrzymania instrumentu płatniczego niezbędnych środków mających na celu zapobieganiu naruszeniu indywidualnych zabezpieczeń tych instrumentów, w szczególności zobowiązania do przechowywania ich z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania ich osobom trzecim.
    b) obowiązku zgłaszania nam niezwłocznie stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego lub nieuprawnionego dostępu do tego instrumentu.

Zwrot transakcji, której kwota nie była wcześniej znana

184. Możesz żądać od nas zwrotu wykonanej i autoryzowanej transakcji, która była inicjowana przez odbiorcę (lub za jego pośrednictwem), jeśli:

1) w chwili autoryzacji nie była określona dokładna kwota transakcji oraz
2) pobrana kwota była wyższa niż kwota pobierana w danej sytuacji. Przy ocenie tej kwoty bierze się pod uwagę:
   a) Twoje wcześniejsze wydatki,
   b) warunki umowy,
   c) inne ważne okoliczności.

W takiej sytuacji możesz żądać zwrotu całej kwoty transakcji. Na nasz wniosek jesteś zobowiązany przedstawić okoliczności faktyczne wskazujące na zaistnienie powyższych warunków.

185. Nie możesz żądać zwrotu, jeśli powodem żądania jest jedynie różnica kursowa przy wymianie walut, a transakcja została rozliczona według kursu uzgodnionego z nami.
186. Masz 8 tygodni od dnia obciążenia rachunku, aby wystąpić o zwrot takiej transakcji.
187. Nie masz prawa do zwrotu, jeśli:
    1) zgodziłeś/zgodziłaś się na transakcję bezpośrednio wobec nas oraz
    2) poinformowaliśmy Cię o planowanej transakcji co najmniej 4 tygodnie wcześniej (przed jej wykonaniem) albo przez co najmniej 4 tygodnie przed wykonaniem transakcji udostępnialiśmy Ci informację o niej – w uzgodniony z Tobą sposób.
188. W terminie dziesięciu dni roboczych od otrzymania Twojego wniosku:
    1) zwrócimy Ci całą kwotę transakcji albo
    2) poinformujemy Cię, dlaczego nie dokonamy zwrotu.

ROZDZIAŁ 13: REKLAMACJE

Składanie reklamacji

189. Masz możliwość złożenia do nas reklamacji.
190. Reklamacje możesz składać:

na piśmie	1) listem wysłanym na adres VeloBank S.A., Obszar Operacji, Rondo Ignacego Daszyńskiego 2 C, 00-843 Warszawa lub ul. Harcerska 14, 44-335 Jastrzębie-Zdrój lub na adres naszej dowolnej placówki, 2) osobiście w placówce banku.
ustnie	1) osobiście – do protokołu w naszej placówce, 2) telefonicznie poprzez kontakt z naszą infolinią (opłata za połączenie według taryfy operatora) pod numerami: a) 664 919 797 (lub +48 32 604 30 01 – dla klientów dzwoniących z zagranicy), b) +48 22 203 03 03 dla klientów Bankowości Premium, c) +48 22 203 03 01 dla klientów Private Banking.
elektronicznie	1) w bankowości internetowej. 2) w bankowości mobilnej. 3) poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie internetowej. 4) na nasz adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-17448-25698-DWDCI-24.

Rozpatrzenie reklamacji

191. Rozpatrzymy reklamację bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w terminie 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania w przypadku reklamacji dotyczących praw i obowiązków wynikających z UUP lub w terminie 30 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach. Do zachowania tego terminu wystarczy, że wyślemy odpowiedź przed jego upływem.
192. Możemy się do Ciebie zwrócić o dostarczenie niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji informacji oraz dokumentów.
193. Może się zdarzyć, że nie będziemy mogli odpowiedzieć w ciągu 15 dni roboczych w przypadku reklamacji dotyczących praw i obowiązków wynikających z UUP lub w terminie 30 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach. (w przypadku gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana). W takiej sytuacji – jeszcze przed upływem terminu – poinformujemy Cię o tym i wskażemy:

1) nowym terminie odpowiedzi,
2) przyczynach opóźnienia,
3) kwestiach, które musimy wyjaśnić.

Nowy termin może wynosić maksymalnie 35 dni roboczych w przypadku reklamacji dotyczących praw i obowiązków wynikających z UUP lub w terminie 60 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach od otrzymania reklamacji.

194. Odpowiedź na reklamację wyślemy:
    a. w bankowości internetowej lub mobilnej i e-mailem:
        i. jeśli reklamacja została złożona w bankowości internetowej lub bankowości mobilnej,
        ii. na Twój wniosek – jeśli reklamacja została złożona innym kanałem – z wyłączeniem reklamacji złożonej na adres doręczeń elektronicznych,
    b. e-mailem:
        i. jeśli reklamacja została złożona e-mailem lub przez www,
        ii. na Twój wniosek – jeśli reklamacja została złożona innym kanałem – z wyłączeniem reklamacji złożonej na adres doręczeń elektronicznych,
    c. listem poleconym:
        i. jeśli reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej,
        ii. na Twój wniosek – jeśli reklamacja została złożona innym kanałem,
    d. na adres doręczeń elektronicznych – jeśli reklamacja wpłynęła tym kanałem jeżeli bank posiada zweryfikowany adres do doręczeń elektronicznych klienta.

Pomoc w sprawach dotyczących reklamacji i polubowne rozwiązywanie sporów

195. Możesz odwołać się od naszej odpowiedzi na reklamację do Rzecznika Klienta: www.velobank.pl/o-banku/rzecznik-klienta.html
196. Jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią, możesz zwrócić się z prośbą o pomoc w sprawie, której dotyczy reklamacja do:
    1) Rzecznika Finansowego (strona internetowa: https://rf.gov.pl/polubowne/),
    2) Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (strona internetowa: https://www.uokik.gov.pl/rzecznicy.php),
    3) Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy Związku Banków Polskich (strona internetowa: https://zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy),
    4) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (strona internetowa: https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF).

    Szczegółowe informacje wraz z danymi adresowymi znajdziesz na stronach internetowych wymienionych instytucji.
197. Możesz również złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie sporu z podmiotem rynku finansowego. Szczegółowe informacje w tym zakresie znajdziesz na stronie internetowej Rzecznika Finansowego.

Gdzie szukać informacji

198. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji znajdziesz na naszej stronie internetowej oraz na tablicach ogłoszeń w naszych placówkach. We wszystkich placówkach przyjmujemy reklamacje.

Rozwiązywanie sporów i prawo właściwe

199. W przypadku sporu związanego z umową możesz dochodzić swoich praw przed sądem powszechnym. Regulamin nie wskazuje konkretnego sądu – obowiązują ogólne przepisy prawa. Możesz wystąpić z powództwem przeciwko naszemu bankowi do sądu powszechnego właściwego dla Twojego miejsca zamieszkania albo sądu właściwego dla miejsca siedziby banku albo miejsca wykonania umowy.

200. Możesz skorzystać z pozasądowego sposobu rozwiązania sporu dotyczącego umowy – przed arbitrem bankowym działającym przy Związku Banków Polskich. Dotyczy to wyłącznie sporów o roszczenia pieniężne związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem przez nas usług bankowych lub innych, których wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 PLN. Szczegóły znajdziesz w regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, który jest dostępny na stronie www.zbp.pl.

Jakie instytucje nadzorują naszą działalność

201. Komisja Nadzoru Finansowego (ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa).

ROZDZIAŁ 14: ZMIANA REGULAMINU

Kiedy możemy zmienić regulamin

202. Mamy prawo zmiany tego regulaminu z ważnych przyczyn.
203. Szczegóły dotyczące tego co stanowi ważną przyczynę i co możemy zrobić jeśli wystąpi taka ważna przyczyna przedstawiamy poniżej.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: zmiana prawa

204. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku wprowadzenia, zmiany lub uchylenia powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie:
    1) świadczenia przez nas usług lub
    2) korzystania z tych usług przez Ciebie,

    jeżeli w ich wyniku jesteśmy zobowiązani lub uprawnieni do zmiany treści stosunku umownego z Tobą.
205. Zmiana może nastąpić wyłącznie w zakresie i w sposób odzwierciedlający zmianę tych przepisów i z zachowaniem proporcjonalności.

Przykład – zmiana prawa

- Jeśli zostanie uchwalona ustawa, która nakazuje dodać nową informację do już zawartych umów – zaktualizujemy regulamin, aby spełniał ten wymóg.
- Wprowadzimy tylko takie zmiany do regulaminu, które mają bezpośredni związek ze zmianą przepisów prawa.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: orzeczenie lub decyzja administracyjna

206. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku wydania wobec nas prawomocnego orzeczenia sądowego lub decyzji administracyjnej.
207. Zmiany dokonamy wyłącznie w zakresie wynikającym z treści ww. orzeczeń lub decyzji, o ile będą one miały bezpośredni wpływ na treść umowy, a zmiana regulaminu będzie niezbędna do wykonania treści takiego orzeczenia lub decyzji.

Przykład – orzeczenie lub decyzja administracyjna

- Sąd wyda wyrok lub organ administracji publicznej wyda decyzję, które zobowiążą nas do zmiany zasad dotyczących odpowiedzialności klienta za nieautoryzowane transakcje wykonane kartą kredytową.
- W takiej sytuacji zaktualizujemy regulamin, aby dostosować go do tego orzeczenia.
- Nie wprowadzimy zmian, które nie wynikają z decyzji sądu, np. dotyczących terminów zgłaszania nieautoryzowanych transakcji.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: akty dotyczące banków i decyzje prezesa UOKiK

208. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku:
    1) wydania, zmiany lub uchylenia przez uprawnione krajowe lub europejskie organy: decyzji, postanowień, rekomendacji, zaleceń, stanowisk lub innych aktów prawnych skierowanych

do banków lub bezpośrednio do nas, z których wynika nasz obowiązek lub uprawnienie do zmiany treści stosunku umownego,

2) wydania 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.

209. Zmiany dokonamy z zachowaniem proporcjonalności, wyłącznie w zakresie wynikającym z treści ww. decyzji, postanowień, rekomendacji, zaleceń, stanowisk lub innych aktów prawnych.

Przykład – akty dotyczące banków

- Europejski organ nadzoru finansowego wydaje zalecenie, że wszystkie banki powinny informować klientów o tym, ile mają placówek.
- Jeśli takie zalecenie dotyczy nas, zaktualizujemy regulamin w tym zakresie.
- Nie wprowadzimy zmian, które nie wynikają z zalecenia – na przykład terminów na sprzeciw wobec zmian regulaminu.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: dobre praktyki

210. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku, gdy wynika to z dobrych praktyk, do przestrzegania których zobowiązaliśmy się w związku z uczestnictwem w organizacjach samorządu gospodarczego, zrzeszającego banki.
211. Zmianę tę wprowadzimy, o ile nie będzie to powodowało naruszenia Twojego interesu lub niekorzystnej zmiany zakresu Twoich obowiązków lub uprawnień.

Przykład – dobre praktyki

- Organizacja zrzeszająca banki wprowadza dobrowolny standard, który zaleca informowanie klientów o każdej zmianie salda rachunku za pomocą SMS-a.
- Jeśli zobowiążemy się do przestrzegania tej dobrej praktyki, możemy dodać odpowiedni zapis do regulaminu – o ile nie pogorszy to Twojej sytuacji jako klienta.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: zmiany techniczne i redakcyjne

212. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku, gdy wystąpi konieczność:
    1) aktualizacji naszych danych kontaktowych, adresowych lub rejestrowych,
    2) wprowadzenia nowej lub zmiany dotychczasowej nazwy marketingowej usług,
    3) poprawy błędów literowych, ortograficznych, interpunkcyjnych,
    4) wprowadzenia zmian porządkowych o charakterze redakcyjnym, zmiany stylu, czcionki lub grafiki,
    5) połączenia lub rozdzielenia regulaminów.
213. Wprowadzimy takie zmiany, o ile nie będzie to powodowało naruszenia Twojego interesu lub niekorzystnej zmiany zakresu Twoich obowiązków lub uprawnień.

Przykład – zmiany techniczne i redakcyjne

- Zmienimy adres siedziby banku albo poprawimy literówkę w nazwie usługi – bez wpływu na Twoje prawa jako klienta.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: nowe usługi, funkcjonalności i produkty

214. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku wprowadzenia nowej usługi, funkcjonalności lub produktu wyłącznie poprzez:
    1) uzupełnienie regulaminu o postanowienia dotyczące nowych usług, funkcjonalności lub produktów lub
    2) dostosowanie istniejących postanowień regulaminu tak, aby uwzględniały one nowe usługi, funkcjonalności lub produkty.
215. Ty podejmujesz decyzję o korzystaniu z nowej usługi, funkcjonalności lub produktu.

Przykład – nowe usługi, funkcjonalności i produkty

- Dodamy do regulaminu zapisy o nowej usłudze „natychmiastowe powiadomienia SMS”.
- Jeśli nie zdecydujesz się jej włączyć – nic się dla Ciebie nie zmienia.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: zmiana obsługi lub funkcjonalności usług

216. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku zmiany obsługi lub funkcjonalności oferowanych produktów lub usług, poprzez zmianę postanowień w regulaminie dotyczących zmienianych funkcjonalności usług lub obsługi.
217. Zmiany dokonamy, o ile zapewni to należyte wykonanie umowy przez nas.

Przykład – zmiana obsługi lub funkcjonalności usług

- Jeśli wprowadzimy dodatkowy sposób logowania do bankowości internetowej (np. czytnik linii papilarnych), zaktualizujemy odpowiedni zapis w regulaminie.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: wycofanie usługi, funkcjonalności lub produktu

218. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku wycofania usługi, funkcjonalności lub produktu, poprzez:
    1) wykreślenie postanowień w regulaminie dotyczących wycofywanych usług, funkcjonalności lub produktów lub
    2) dostosowanie istniejących postanowień regulaminu tak, aby uwzględniały one fakt wycofania usług, funkcjonalności lub produktów.
219. Zmiany dokonamy, o ile nie będzie to powodowało naruszenia Twojego interesu lub niekorzystnej zmiany zakresu Twoich obowiązków lub uprawnień. Wyjątkiem są zmiany w zakresie obowiązków i uprawnień związanych z wycofaną usługą, funkcjonalnością lub produktem.

Przykład – wycofanie usługi, funkcjonalności lub produktu

- Jeśli wycofamy możliwość korzystania z usługi BLIK, usuniemy odpowiednie zapisy z regulaminu.
- Zmiana nie wpłynie na inne usługi, z których nadal możesz korzystać.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: dostosowanie do zmian technicznych i rozliczeniowych

220. Możemy zmienić regulamin w przypadku konieczności dostosowania do zmian:
    1) w systemach rozliczeniowych, w których uczestniczymy,
    2) wprowadzanych przez organizacje płatnicze dla wydawców kart lub podmiotów, które świadczą usługi płatnicze,
    3) wynikających z naszego rozwoju technologicznego, technicznego lub informatycznego lub dostawców rozwiązań informatycznych dla nas, bez których nie możemy oferować i obsługiwać naszych produktów i usług.
221. Zmiany dokonamy wyłącznie w zakresie, w jakim będzie konieczność dostosowania postanowień regulaminu do rozwiązań wynikających z tych zmian, zapewni należyte wykonanie postanowień regulaminu i nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych po Twojej stronie.

Przykład – dostosowanie do zmian technicznych i rozliczeniowych

- Organizacja płatnicza wprowadza nowy standard zabezpieczeń dla kart.
- Aby dalej oferować karty, aktualizujemy regulamin, dodając zapis o nowym standardzie zabezpieczeń.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: zwiększenie bezpieczeństwa korzystania z usług

222. Możemy zmienić regulamin, jeśli będzie potrzebne zwiększenie bezpieczeństwa korzystania z usługi lub produktu.
223. W takim przypadku możemy zmienić regulamin poprzez zmianę lub wprowadzenie zapisów, opisujących:
    1) środki bezpieczeństwa stosowane przez nas lub
    2) środki ostrożności, do zachowania których jesteś zobowiązany.



Przykład – zwiększenie bezpieczeństwa korzystania z usług
Jeśli wprowadzimy dodatkową metodę weryfikacji tożsamości przy transakcji, dodamy do regulaminu zapis o tej formie zabezpieczenia.

Kiedy poinformujemy Cię o zmianach w regulaminie

224. Informacje o zmianach przekazujemy najpóźniej 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie. Podamy tę datę w naszej wiadomości.

Co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się na zmiany w regulaminie

225. Uznamy, że wyrażasz zgodę na zmiany w regulaminie, jeśli przed datą ich wejścia w życie:
    1) nie zgłosisz sprzeciwu wobec zmian w regulaminie lub
    2) nie wypowiesz umowy ze skutkiem natychmiastowym.
226. Możesz wyrazić sprzeciw wobec tych zmian od dnia, w którym poinformujemy Cię o zmianach, aż do dnia poprzedzającego ich wejście w życie.
227. Umowa wygaśnie w dniu poprzedzającym wejście w życie tych zmian albo w innym dniu, który wskażesz. Możesz też wypowiedzieć umowę ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zmianach, ale nie później niż od dnia, kiedy miałyby one zacząć obowiązywać.
228. Nie zapłacisz za to żadnej opłaty, a opłaty pobrane z góry zwrócimy Ci proporcjonalnie.

ROZDZIAŁ 15: ZMIANA TABELI OPŁAT

Kiedy możemy zmienić opłaty i prowizje

229. Jeśli wystąpią ważne przyczyny, możemy zmienić opłaty lub prowizje, czyli:
    1) zmienić wysokość opłat lub prowizji,
    2) zmienić zasady ich stosowania i naliczania,
    3) wprowadzić opłaty lub prowizje za czynności, które dotychczas nie były ujęte w tabeli opłat albo
    4) zrezygnować z opłat lub prowizji za czynności, które dotychczas były ujęte w tabeli opłat.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę opłat lub prowizji – zmiana prawa

230. Możemy zmienić opłaty i prowizje w przypadku wprowadzenia, zmiany lub uchylenia powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie świadczenia przez nas 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.
231. W takim przypadku wprowadzimy zmiany z zachowaniem proporcjonalności lub w wysokości wynikającej wprost ze zmiany tych przepisów.



Przykład – zmiana prawa
Jeżeli przepisy będą pozwalały na pobieranie nowej opłaty lub z przepisów będzie wynikało, że opłata za wydanie karty powinna być określona jako odsetek udzielonego klientowi limitu kredytowego, to będziemy zobowiązani do wprowadzenia zmiany w tym zakresie.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę opłat lub prowizji – orzeczenie lub decyzja administracyjna

232. Możemy zmienić opłaty i prowizje w przypadku wydania wobec nas prawomocnego orzeczenia sądowego lub decyzji administracyjnej.
233. Wprowadzimy zmiany lub zrezygnujemy 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.



Przykład – orzeczenie lub decyzja administracyjna

- Sąd wyda prawomocny wyrok lub organ administracji publicznej wyda decyzję, które zobowiążą nas do obniżenia opłaty za wydanie karty kredytowej albo do rezygnacji z jej pobierania.
- W takiej sytuacji odpowiednio zmienimy tabelę opłat, wyłącznie w zakresie wynikającym z treści tego wyroku lub decyzji.
- Nie wprowadzimy przy tej okazji innych zmian, które nie wynikają bezpośrednio z wyroku lub decyzji, np. dotyczących opłaty za kartę dodatkową, wysokości oprocentowania zadłużenia lub zasad przyznawania limitu kredytowego.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę opłat lub prowizji – akty dotyczące banków oraz decyzje Prezesa UOKiK

70. Możemy zmienić opłaty i prowizje w przypadku:
    1) wydania, zmiany lub uchylenia przez uprawnione krajowe lub europejskie organy: decyzji, postanowień, rekomendacji, zaleceń, stanowisk lub innych aktów prawnych skierowanych do banków lub bezpośrednio do nas, z których wynika dla nas obowiązek lub uprawnienie do zmiany lub rezygnacji z opłat lub prowizji,
    2) wydania 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.
234. 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.



Przykład – akty dotyczące banków

- Europejski organ nadzoru finansowego wydaje zalecenie, aby banki obniżyły opłaty za wypłaty gotówki we wszystkich bankomatach na terenie Unii Europejskiej.
- Jeśli takie zalecenie dotyczy nas, dostosujemy opłaty w tym zakresie.
- Nie wprowadzimy zmian, które nie wynikają z zalecenia – na przykład zasad dotyczących wydawania kart, których używasz do wypłacania pieniędzy z bankomatu.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę opłat lub prowizji – dobre praktyki

235. Możemy zmienić opłaty i prowizje w przypadku, gdy wynika to z dobrych praktyk, do przestrzegania których zobowiązaliśmy się w związku z uczestnictwem w organizacjach samorządu gospodarczego, zrzeszającego banki.
236. Zmianę tę wprowadzimy, o ile nie będzie to powodowało naruszenia interesu właściciela lub niekorzystnej zmiany jego zakresu obowiązków lub uprawnień.

Przykład – dobre praktyki

- Organizacja zrzeszająca banki wprowadza dobrowolny standard, który zaleca, aby nie pobierać opłat za przypomnienie o braku spłaty kredytu w terminie.
- Jeśli zobowiążemy się do przestrzegania tej dobrej praktyki, możemy zrezygnować z takiej opłaty (jeśli taka opłata dotychczas była pobierana).

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę opłat lub prowizji – zmiana stopy inflacji

237. Możemy zmienić opłaty i prowizje w przypadku zmiany stopy inflacji (rocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny w stosunku do analogicznego miesiąca poprzedniego roku) o minimum 2 punkty procentowe.
238. Możemy wprowadzić zmiany nie częściej niż dwa razy w roku na podstawie wskaźników publikowanych za grudzień i czerwiec.
239. Zmiana może wejść w życie nie później niż w terminie 6 miesięcy od publikacji danego wskaźnika.

Przykład – wzrost stopy inflacji

- Stopa inflacji w grudniu tego roku wyniosła 7%, czyli roczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowany przez GUS za grudzień tego roku w stosunku do grudnia poprzedniego roku wzrósł o więcej niż 2 punkty procentowe.
- Możemy zwiększyć np. opłatę za kartę.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę opłat lub prowizji – nowe usługi, funkcjonalności i produkty

240. Możemy zmienić opłaty i prowizje w przypadku udostępnienia nowej usługi, funkcjonalności lub produktu o charakterze opcjonalnym.
241. Zmianę ograniczymy do ustanowienia nowych opłat lub prowizji, dotyczących nowo udostępnianej usługi, funkcjonalności lub produktu.
242. Ty podejmujesz decyzję o korzystaniu z nowej usługi, funkcjonalności lub produktu.

Przykład – nowe usługi, funkcjonalności i produkty

- Dodamy do regulaminu zapisy o nowej usłudze „natychmiastowe powiadomienia SMS”.
- Wprowadzimy do tabeli opłat zapis o nowej opłacie za tę nową usługę.
- Jeśli nie zdecydujesz się jej włączyć – nie ponosisz żadnych dodatkowych opłat.

Dodatkowe zasady zmian opłat lub prowizji

243. Jeżeli wystąpi przynajmniej jeden z czynników opisanych w tej części regulaminu możemy podnieść albo obniżyć wysokość opłat lub prowizji albo wprowadzić nowe. Zmiana musi być zgodna z kierunkiem zmian danego czynnika.

Przykład

- Inflacja rośnie i koszty obsługi klientów są wyższe, więc możemy zwiększyć opłatę za kartę.
- Zmiana będzie zgodna z kierunkiem zmiany stopy inflacji (czynnika).

244. Zmiany wynikające z dobrych praktyk, zmiany stopy inflacji oraz udostępnienie przez nas nowych usług, funkcjonalności i produktów mają dodatkowe ograniczenia. W takich wypadkach:
    1) jeśli podnosimy opłatę lub prowizję, nie może ona być wyższa niż dwukrotność jej dotychczasowej wysokości,
    2) jeśli do tej pory:
        a) opłata wynosiła 0 PLN – opłata w wyniku podwyższenia nie może przekroczyć 20 PLN,
        b) prowizja wynosiła 0% – prowizja w wyniku podwyższenia nie może wynosić więcej niż 2% kwoty, od której ją liczymy oraz

3) jeśli wprowadzamy nową opłatę lub prowizję:
   a) opłata nie może przekroczyć 20 PLN,
   b) prowizja nie może przekroczyć 2% kwoty, od której ją naliczamy.

245. Będziemy zmieniać opłaty lub prowizje adekwatnie do rodzaju i rozmiaru czynników, które wystąpiły i były podstawą wprowadzenia tych zmian.
246. Zmienimy tabelę opłat nie później niż w ciągu 6 miesięcy od wystąpienia czynników.
247. Jeśli zmieni się konkurencyjność na rynku usług finansowych, możemy zmniejszyć opłaty lub prowizje.
248. Możemy dopasować treść tabeli opłat do umów lub regulaminów (ujednolicić je), które dotyczą tej samej usługi lub produktu. Zmiana będzie dotyczyć tylko nazw opłat i prowizji. Nie wprowadzimy nowych opłat i prowizji ani nie zmienimy ich wysokości czy warunków pobierania.

Kiedy dowiesz się o zmianach w tabeli opłat

249. Informacje o zmianach doręczymy Ci nie później niż 2 miesiące przed tym, jak zaczną obowiązywać. Poinformujemy Cię także, od kiedy te zmiany zaczną obowiązywać.

Co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się na zmiany

250. Uznamy, że wyrażasz zgodę na zmiany w tabeli, jeśli przed datą ich wejścia w życie:
   1) nie zgłosisz sprzeciwu wobec zmian w tabeli lub
   2) nie wypowiesz umowy ze skutkiem natychmiastowym.
251. Możesz wyrazić sprzeciw wobec tych zmian od dnia, w którym poinformujemy Cię o zmianach, aż do dnia poprzedzającego ich wejście w życie.
252. Umowa wygaśnie w dniu poprzedzającym wejście w życie tych zmian albo w innym dniu, który wskażesz. Możesz też wypowiedzieć umowę ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zmianach, ale nie później niż od dnia, kiedy miałyby one zacząć obowiązywać.
253. Nie zapłacisz za to żadnej opłaty, a opłaty pobrane z góry zwrócimy Ci proporcjonalnie.

ROZDZIAŁ 16: POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

Rozwiązanie umowy

254. Z dniem Twojej śmierci umowa ulega rozwiązaniu.

Kiedy nie zrealizujemy Twojej dyspozycji z rachunku karty

255. Nie zrealizujemy dyspozycji użytkownika karty, gdy wystąpi sytuacja opisana w przepisach dotyczących przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowania terroryzmu.
256. Możemy odmówić realizacji dyspozycji użytkownika karty, jeśli zalegasz nam ze spłatą kwoty minimalnej lub toczy się wobec Ciebie podstępowanie upadłościowe lub ogłosisz upadłość konsumencką.
257. Jeśli odmówimy wykonania dyspozycji, poinformujemy Cię najpóźniej do końca następnego dnia roboczego.

Obowiązek stosowania środków bezpieczeństwa finansowego

258. Na podstawie przepisów PPP mamy obowiązek stosowania **środków bezpieczeństwa finansowego**. Jeśli nie możemy zastosować choćby jednego z tych środków, to:
   1) rozwiążemy z Tobą umowę,
   2) nie przeprowadzimy transakcji,
   3) nie zawrzemy z Tobą umowy,
   4) w przypadku podejrzenia prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu, podejmiemy określone działania (w zależności od sytuacji): zablokujemy pieniądze (w tym odsetki) na rachunku, wstrzymamy transakcje.

71. Zgodnie z przepisami PPP musimy aktualizować Twoje dane identyfikacyjne jeśli mamy wątpliwość czy są aktualne i kompletne. Możemy poprosić Cię o uzupełnienie albo potwierdzenie danych, które podane były podczas zawierania umowy.
72. Jeśli nie dostarczysz wymaganych danych i nie będziemy mogli ich zaktualizować w inny sposób – będziemy mogli rozwiązać umowę. Dzieje się tak, ponieważ nie będziemy mogli zastosować środków bezpieczeństwa finansowego.

Wymagania dostępności

259. Cały czas dbamy o dostosowanie naszych produktów i usług dla wszystkich klientów zgodnie z **ustawą o dostępności**. Więcej informacji na temat VeloDostępności znajdziesz na naszej stronie internetowej pod tym adresem: https://www.velobank.pl/dostepnosc.
260. Jeśli masz szczególne potrzeby i potrzebujesz pomocy w korzystaniu z usługi – skontaktuj się z nami.

Informacje o placówkach

261. Aktualna lista miejsc, w których prowadzimy działalność, jest dostępna na stronie internetowej. Znajdziesz tam też listę placówek.

Sposoby kontaktu

262. Przekażemy Ci informacje dotyczące regulaminu i tabeli opłat (np. zmiany w regulaminie, zestawienia opłat) w jeden z poniższych sposobów.

Sposób przekazania informacji	**Kiedy stosujemy ten sposób?**
przez bankowość internetową	jeśli masz umowę o korzystanie z bankowości internetowej
e-mailem	jeśli nie masz umowy o bankowość internetową, ale mamy wskazany przez Ciebie adres e-mail
listownie (w formie papierowej)	jeśli nie masz umowy o bankowość internetową i nie mamy wskazanego przez Ciebie adresu e-mail albo wybrałeś tę formę. Informację przekażemy na podany przez Ciebie adres korespondencyjny

Postanowienia dotyczące umowy

263. W okresie obowiązywania umowy masz prawo żądać udostępnienia Ci postanowień umowy oraz informacji, o których mowa w art. 27 UUP w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku.
264. W sprawach związanych z wykonaniem umowy zastrzegamy sobie prawo do kontaktowania się z Tobą lub z użytkownikiem karty telefonicznie, na adres poczty elektronicznej, w formie powiadamiania SMS lub wiadomości w bankowości internetowej lub bankowości mobilnej oraz w drodze pisemnej.
265. Bank przetwarza dane osobowe posiadacza, użytkownika karty oraz innych osób, których dane są przetwarzane w związku z zawarciem i wykonywaniem umowy, zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, w tym celów i podstaw prawnych przetwarzania, odbiorców danych, okresów ich przechowywania oraz praw osób, których dane dotyczą, bank przekazuje do umowy w informacji o przetwarzaniu danych osobowych - Obowiązek informacyjny Banku, dostępnej również na stronie internetowej: www.velobank.pl/rodo.

Słownik

To jest spis definicji, które mają szczególne znaczenie w tym regulaminie o ile z treści nie wynika inaczej. Zapoznaj się z nimi, ponieważ często ich używamy.

aplikacja mobilna	oprogramowanie na urządzenia mobilne, które umożliwia korzystanie z określonych usług banku oraz funkcjonalności wskazanych w **komunikacie**
autoryzacja	potwierdzenie dyspozycji złożonej przez Ciebie (gdy działasz jako właściciel) lub osobę przez Ciebie upoważnioną sposobami określonymi w regulaminie
bank	VeloBank S.A.
bankowość telefoniczna	usługa, dzięki której masz dostęp do rachunku przez infolinię. Możesz tu sprawdzić saldo rachunku (ile masz pieniędzy) lub złożyć inną dyspozycję do rachunku (usługa bankowości telefonicznej).
bankowość internetowa	kanał dostępu do posiadanych produktów i usług w banku, który umożliwia uzyskiwanie informacji o nich oraz składanie dyspozycji przez internet, przez przeglądarkę internetową
bankowość mobilna	kanał dostępu do posiadanych produktów i usług w banku, który umożliwia uzyskiwanie informacji o nich oraz składanie dyspozycji przez internet przez aplikację mobilną
bankowość elektroniczna	dzięki tej usłudze masz dostęp do rachunku przez internet. Możesz sprawdzać saldo rachunku (ile masz pieniędzy), zmieniać limity dla płatności bezgotówkowych i transakcji przy użyciu karty lub złożyć inną dyspozycję do rachunku (usługa bankowości elektronicznej).
bezgotówkowa transakcja kartą za granicą	usługa, która polega na wykonywaniu bezgotówkowych transakcji płatniczych kartą w innym państwie członkowskim – zarówno przy użyciu fizycznym karty oraz bez fizycznego użycia karty (transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty do płatności bezgotówkowych). Oznacza to transakcję, która polega na tym, że płacisz kartą kredytową za towary lub usługi za granicą (w Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii lub Liechtensteinie). Możesz płacić w terminalach, zbliżeniowo (kartą, telefonem lub innym urządzeniem) oraz przez internet.
bliscy współpracownicy PEP	osoby znane jako bliscy współpracownicy PEP w rozumieniu PPP – rozumie się przez to: 1) 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, 2) 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

cykl rozliczeniowy	miesięczny okres, za który następuje rozliczenie naszych należności wynikających z umowy
członek rodziny PEP	członek rodziny osoby zajmującej eksponowane stanowisko polityczne w rozumieniu PPP – rozumie się przez to: 1) małżonek lub osobę pozostającą we wspólnym pożyciu (np. w nieformalnym związku) z PEP, 2) dziecko PEP i jego małżonka lub osoby pozostające we wspólnym pożyciu (np. w nieformalnym związku), 3) rodziców PEP
dokument dotyczący opłat	dokument pokazujący opłaty za usługi związane z rachunkiem, który pozwala porównać oferty różnych banków
dostawca	bank lub inny podmiot świadczący usługi płatnicze na podstawie UUP
dostawca świadczący usługę dostępu do informacji o rachunku lub **dostawca AIS**	dostawca, który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie świadczenia **usługi dostępu do informacji o rachunku**
dostawca świadczący usługę inicjowania transakcji płatniczej lub **dostawca PIS**	dostawca, który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie świadczenia **usługi inicjowania transakcji płatniczej**
dyspozycja	Twoje polecenie (gdy działasz jako właściciel) lub osoby przez Ciebie upoważnionej, złożone w ramach funkcji dostępnych w banku, także w kanałach zdalnych – na przykład zlecenie płatnicze
dzień roboczy	dzień inny niż sobota lub dzień ustawowo wolny od pracy
ePIN	osobisty, poufny 6-cyfrowy kod, służący do potwierdzenia transakcji kartą w internecie, który nadasz/zmienisz w bankowości internetowej lub aplikacji mobilnej. Jest to inny kod niż kod PIN.
gotówkowa transakcja kartą za granicą	usługa, która polega na wypłacie w innym państwie członkowskim pieniędzy z rachunku karty kredytowej konsumenta za pomocą odpowiedniego urządzenia lub w placówce dostawcy (transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty do płatności gotówkowych). Oznacza to transakcję, która polega na tym, że wypłacasz gotówkę w urządzeniu lub u dostawcy.
incydent	incydent w rozumieniu UUP. Jest to niespodziewane zdarzenie lub seria takich zdarzeń. Ma ono niekorzystny wpływ na usługi płatnicze albo stwarza duże ryzyko, że taki wpływ się pojawi. Może zagrozić integralności, dostępności, poufności, autentyczności lub ciągłości świadczenia usług płatniczych.
infolinia	serwis telefoniczny, za pośrednictwem którego bank świadczy bankowość telefoniczną, usługi związane z obsługą karty oraz oferuje produkty i usługi banku

kanały zdalne	Kanały dostępu do bankowości elektronicznej (w szczególności bankowość internetowa, bankowość mobilna) oraz do bankowości telefonicznej (w szczególności infolinia)
karta dodatkowa	karta kredytowa wydana innej osobie na Twój wniosek
karta główna	karta kredytowa wydana dla Ciebie
karta kredytowa	karta płatnicza w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r. o usługach płatniczych, która uprawnia do wykonywania transakcji (zwana dalej jako „karta")
kod PIN	poufny, czterocyfrowy numer, który służy do autoryzacji dyspozycji wykonywanych kartą
kod PIN bankowości mobilnej	kod, który służy do zalogowania się oraz autoryzacji dyspozycji złożonej w bankowości mobilnej
komunikat	„Komunikat dla użytkowników kanałów zdalnych", który jest dostępny na stronie internetowej. Jest to informacja dotycząca funkcjonalności dostępnych w kanałach zdalnych.
limit karty	kredyt odnawialny przyznany Tobie na podstawie podpisanej z nami umowy. Jest udostępniany w rachunku i do jego wysokości możliwe jest zadłużanie się przez Ciebie poprzez wykonywanie transakcji.
obsługa karty kredytowej	usługa, o której mowa w art. 2 pkt 15a UUP (obsługa karty kredytowej). Dzięki tej usłudze możesz korzystać z karty w ramach pieniędzy, które masz w limicie karty kredytowej.
odbiorca	osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą pieniędzy stanowiących przedmiot transakcji
organizacja płatnicza	Mastercard lub VISA: 1) Mastercard Europe SA to organizacja płatnicza, która działa w Polsce poprzez swój oddział – Mastercard Europe SA Oddział w Polsce. Główna siedziba tej firmy znajduje się w Belgii pod adresem: Chaussee de Tervuren 198A, 1410 Waterloo, Belgia. Mastercard Europe SA to belgijska prywatna spółka z ograniczoną odpowiedzialnością. Jest zarejestrowana przez Sąd Gospodarczy w Nivelles w Belgii pod numerem belgijskiego rejestru RPR 0448038446. https://www.mastercard.com/pl/pl.html 2) VISA (Visa Europe Limited) to organizacja płatnicza, która jest spółką założoną w Wielkiej Brytanii (numer rejestracji 05139966) z siedzibą pod adresem: 1 Sheldon Square, London W2 6TT, Wielka Brytania. https://www.visa.pl/
państwo członkowskie	państwo członkowskie Unii Europejskiej albo członek Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – strona umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym
PEP	osoba zajmująca eksponowane stanowisko polityczne w rozumieniu PPP. Obejmuje to osoby zajmujące znaczące stanowiska publiczne lub pełniące

	znaczące funkcje publiczne. Nie dotyczy to stanowisk średniego i niższego szczebla. Do PEP zalicza się m.in.: 1) szefów państw, szefów rządów, ministrów, wiceministrów, sekretarzy stanu, 2) członków parlamentu lub podobnych organów ustawodawczych, 3) członków organów zarządzających partii politycznych, 4) członków sądów najwyższych, trybunałów konstytucyjnych oraz innych organów sądowych wysokiego szczebla, których decyzje nie podlegają zaskarżeniu, z wyjątkiem trybów nadzwyczajnych, 5) członków trybunałów obrachunkowych lub zarządów banków centralnych, 6) ambasadorów, charges d'affaires oraz wyższych oficerów sił zbrojnych, 7) 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, 8) dyrektorów, zastępców dyrektorów oraz członków organów organizacji międzynarodowych lub osoby pełniące równoważne funkcje w tych organizacjach, 9) dyrektorów generalnych w urzędach naczelnych i centralnych organów państwowych, dyrektorów generalnych urzędów wojewódzkich, 10) inne osoby zajmujące stanowiska publiczne lub pełniące funkcje publiczne w organach państwa lub centralnych organach administracji rządowej. Szczegółowy wykaz krajowych stanowisk 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.
placówka banku lub **nasza placówka**	wyodrębnione miejsce (lokal), w którym bank świadczy usługi objęte regulaminem i umową
Plan spłat ratalnych „Komfort" / plan ratalny	umożliwia rozłożenie na raty zadłużenia karty kredytowej w ramach Przelewu na Raty, Podwyższenia Przelewu na Raty, Rat w Karcie albo Salda na Raty, na zasadach określonych w Regulaminie i Porozumieniu. Plan ratalny uruchamiamy na podstawie zawartego Porozumienia. Uruchomienie planu ratalnego nie zmienia warunków umowy w pozostałym zakresie.
Podwyższenie Przelewu na Raty	pozwala spłacić w ratach, w ramach jednego, nowego Planu spłat ratalnych „Komfort" zadłużenie powstałe na karcie kredytowej z tytułu: 1) przelewu w złotych (krajowego lub wewnętrznego) wykonanego przez bank z dostępnego limitu karty kredytowej; oraz 2) niespłaconej kwoty przelewu objętego wcześniejszym planem ratalny (Przelewem na Raty). Wcześniejszy plan ratalny zostaje zamknięty.
Porozumienie	uzgodnienie między Bankiem a Klientem dotyczące zmiany warunków umowy
powiadomienie SMS lub **SMS**	SMS, który wyślemy na Twój telefon z informacjami o Twoim rachunku lub operacjach na nim

PPP	ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu
przelew / polecenie przelewu krajowego	usługa, o której mowa w art. 3 ust. 4 UUP (polecenie przelewu), z wyłączeniem przelewu wewnętrznego, przelewu SEPA i przelewu w walucie obcej.
Przelew na Raty	umożliwia rozłożenie na raty, w ramach Planu spłat ratalnych „Komfort", kwoty przelewu w złotych (krajowego lub wewnętrznego) wykonanego z dostępnego limitu karty kredytowej przez bank na podstawie zawartego Porozumienia
przelew na telefon BLIK	przelew natychmiastowy, który wykorzystuje numer telefonu jako unikatowy identyfikator odbiorcy
przelew SEPA	usługa inicjowana przez płatnika, która polega na umożliwieniu przekazania pieniędzy w EUR z rachunku płatniczego płatnika na rachunek płatniczy odbiorcy, jeśli obaj dostawcy lub jeden z dostawców wykonują działalność na obszarze jednolitego obszaru płatności w EUR (polecenie przelewu SEPA). Dzięki tej usłudze przekażemy określoną kwotę w EUR z Twojego rachunku na rachunek prowadzony w bankach, które działają na terenie Unii Europejskiej, Islandii, Norwegii, Liechtensteinu, Szwajcarii, Wielkiej Brytanii, Andory, San Marino, Watykanu, Monako (tzw. jednolity obszar płatności w euro). Jest to rodzaj przelewu walutowego.
przelew w walucie obcej	usługa inicjowana przez płatnika, która polega na umożliwieniu przekazania pieniędzy z krajowego rachunku płatnika u dostawcy na krajowy rachunek odbiorcy u dostawcy w walucie innej niż PLN oraz EUR (polecenie przelewu w walucie obcej). Dzięki tej usłudze przekażemy określoną kwotę w walucie obcej (innej niż EUR) z Twojego rachunku na rachunek prowadzony w innym banku krajowym w walucie obcej (innej niż EUR).
rachunek	Twój **rachunek płatniczy** w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, prowadzony przez nas w złotych. Służy do wykonywania transakcji z wykorzystaniem limitu karty.
regulamin	ten Regulamin kart kredytowych VeloBank S.A.
reklamacja	wystąpienie skierowane do banku przez użytkownika karty, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez bank
Raty w Karcie	umożliwiają rozłożenie na raty, w ramach Planu spłat ratalnych „Komfort", kwot wybranych transakcji bezgotówkowych wykonanych w trwającym okresie rozliczeniowym
Saldo na Raty	umożliwia rozłożenie na raty, w ramach Planu spłat ratalnych „Komfort", wybranej części zadłużenia z tytułu transakcji bezgotówkowych. Może obejmować zadłużenie z bieżącego lub zakończonego okresu

	rozliczeniowego. Plan nie obejmuje transakcji gotówkowych, kwoty minimalnej, innych aktywnych planów ratalnych, opłat, prowizji ani odsetek.
silne uwierzytelnienie	uwierzytelnienie użytkownika karty, które chroni dane przed dostępem osób nieuprawnionych. Wymaga zastosowania co najmniej dwóch elementów należących do kategorii: 1) wiedzy – o czymś, co wiesz tylko Ty (np. hasło), 2) posiadanie – czegoś, co masz tylko Ty (np. telefon), 3) Twoich cech – np. odcisk palca. Elementy te są integralną częścią tego uwierzytelnienia. Muszą być niezależne – naruszenie jednego z tych elementów nie może osłabić wiarygodności pozostałych. Możemy nie stosować silnego uwierzytelnienia przy transakcjach, które są z niego zwolnione zgodnie z przepisami prawa. Możemy też wprowadzić limit, po którego przekroczeniu będzie wymagane silne uwierzytelnienie.
sporządzenie zestawienia transakcji płatniczych	usługa inicjowana przez płatnika, która polega na sporządzeniu przez dostawcę prowadzącego rachunek zestawienia transakcji wykonanych w ramach rachunku w danym okresie. Oznacza to zestawienie wszystkich transakcji na Twoim rachunku za wybrany przez Ciebie okres. Zestawienie przygotowujemy na Twoją prośbę. Możemy je wydrukować lub przekazać elektronicznie.
strona internetowa	strona internetowa, odpowiednio dla posiadanych przez Ciebie u nas produktów - www.velobank.pl
środki bezpieczeństwa finansowego	środki bezpieczeństwa finansowego w rozumieniu PPP. Obejmują: 1) identyfikację klienta oraz weryfikację jego tożsamości, 2) identyfikację beneficjenta rzeczywistego oraz podejmowanie uzasadnionych działań w celu: a) weryfikacji jego tożsamości, b) ustalenia struktury własności i kontroli – w przypadku klienta, który jest osobą prawną, jednostką organizacyjną bez osobowości prawnej lub trustem, 3) ocenę stosunków gospodarczych i, stosownie do sytuacji – uzyskanie informacji na temat ich celu i zamierzonego charakteru, 4) bieżące monitorowanie stosunków gospodarczych klienta, w tym: a) 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, b) badanie źródła pochodzenia wartości majątkowych będących w dyspozycji klienta – w przypadkach uzasadnionych okolicznościami, c) zapewnienie, że posiadane dokumenty, dane lub informacje dotyczące stosunków gospodarczych są na bieżąco aktualizowane.
tabela kursów	obowiązująca w banku tabela, która określa stosowane w rozliczeniach kursy walut (tabela podstawowa kursów walut)
tabela opłat lub **TOiP**	obowiązująca w banku tabela, która określa wysokość opłat i prowizji w zakresie odnoszącym się do karty

transakcja	**wpłata gotówki**, transfer lub wypłata pieniędzy. Może być zainicjowana przez płatnika lub odbiorcę. Obejmuje to np. transfer poprzez kanały zdalne albo transakcję wykonaną z użyciem karty
transakcja bezgotówkowa	to płatność za towary lub usługi wykonana z limitu karty kredytowej, w tym w Internecie podczas, której nie otrzymujesz gotówki, z wyłączeniem takich transakcji które zgodnie z definicja transakcji gotówkowej uznajemy za transakcję gotówkową. Do transakcji bezgotówkowych zaliczamy np. płatność w sklepie, restauracji, na stacji paliw lub zakupy online.
transakcja gotówkowa	to operacja, w wyniku której wypłacasz środki pieniężne z limitu karty kredytowej. Do transakcji gotówkowych zaliczamy: wypłatę gotówki z bankomatu, w tym wypłatę poprzez kod BLIK, w banku lub innej instytucji finansowej. Dodatkowo za transakcje gotówkowe uznajemy: polecenie przelewu wewnętrznego w PLN, polecenie przelewu krajowego w PLN, przelew na telefon BLIK, transakcje u podmiotów świadczących usługi w zakresie gier hazardowych zgodnie z ustawą z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych, transakcja u podmiotów świadczących usługi w zakresie wymiany walut, walut wirtualnych i środków płatniczych oraz pośredniczących w wymianie.
transakcja zbliżeniowa	transakcja gotówkowa lub bezgotówkowa, którą wykonujesz przez zbliżenie karty zbliżeniowej do urządzenia
umowa	Umowa o kartę kredytową zawarta pomiędzy Tobą, a nami
unikatowy identyfikator	numer rachunku w standardzie NRB (Numer Rachunku Bankowego) dla rozliczeń krajowych lub numer IBAN (Międzynarodowy Numer Rachunku Bankowego) dla rozliczeń międzynarodowych. Dla transakcji wykonanych z użyciem karty unikatowym identyfikatorem jest numer karty, a dla Przelewu na telefon BLIK jest numer telefonu.
urządzenie	bankomat, wpłatomat, terminal obsługujący kartę, urządzenie samoobsługowe akceptujące kartę lub inne urządzenie akceptujące karty, za pomocą którego możliwe jest wykonanie transakcji kartowych
urządzenie mobilne	wielofunkcyjne urządzenie przenośne z dostępem do internetu
usługa BLIK	system płatności mobilnych, który umożliwia użytkownikom smartfonów dokonywanie płatności w sklepach stacjonarnych i internetowych, wypłacanie i wpłacanie gotówki w bankomatach oraz wykonywanie błyskawicznych przelewów międzybankowych oraz zwrotów tych transakcji
usługa dostępu do informacji o rachunku	oznacza usługę on-line, która polega na dostarczaniu skonsolidowanych informacji dotyczących co najmniej jednego Twojego rachunku prowadzonego przez innego dostawcę (np. inny bank) albo u więcej niż jednego dostawcy
usługa inicjowania transakcji płatniczej	usługa polegająca na zainicjowaniu zlecenia płatniczego przez dostawcę PIS na Twój wniosek (gdy działasz jako użytkownik karty) z Twojego rachunku prowadzonego przez innego dostawcę (np. inny bank)

usługa CAF	oznacza usługę online, która polega na sprawdzeniu, czy na rachunku są pieniądze potrzebne do wykonania transakcji zainicjowanej za pośrednictwem dostawcy instrumentów płatniczych opartych na karcie
ustawa o dostępności	ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze
UUP	ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych
uwierzytelnianie	weryfikacja tożsamości użytkownika karty lub ważności stosowania instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających
użytkownik karty	właściciel lub osoba przez niego upoważniona do składania w jego imieniu i na jego rzecz zleceń płatniczych, w tym przy użyciu karty będąca płatnikiem w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych
właściciel lub **posiadacz**	osoba fizyczna, posiadająca zdolność do czynności prawnych, która zawarła z nami umowę
wniosek o wydanie karty	wniosek o wydanie karty kredytowej i/lub przyznanie limitu karty
wpłata gotówki	usługa, która polega na wpłacie gotówki na rachunek konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wpłatę Dzięki tej usłudze użytkownik karty wpłaci gotówkę na swój rachunek we wpłatomacie, bankomacie z funkcją wpłaty.
wydanie karty płatniczej	usługa, która polega na wydaniu karty płatniczej, o której mowa w art. 2 pkt 15a UUP. Oznacza to, że użytkownik karty może dostać od nas kartę, dzięki której wpłaci i wypłaci gotówkę oraz zapłaci bezgotówkowo za towary lub usługi (również w internecie). Ważne, aby osoba lub firma, której płaci, akceptowała naszą kartę.
wydanie zaświadczenia o posiadanym rachunku	usługa, która polega na wydaniu przez dostawcę prowadzącego rachunek zaświadczenia z informacjami o rachunku lub usługach świadczonych konsumentowi (wydanie zaświadczenia o posiadanym rachunku płatniczym). Oznacza to zaświadczenie, które wydamy na Twoją prośbę. Znajdziesz w nim informacje o Twoim rachunku lub usługach, które Ci świadczymy.
wypłata gotówki	usługa, która polega na wypłacie gotówki z limitu karty kredytowej za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę. Dzięki tej usłudze użytkownik karty wpłaci gotówkę w bankomacie lub wpłatomacie
zarejestrowane urządzenie	Twoje urządzenie (gdy działasz jako użytkownik karty) zarejestrowane w banku przez bankowość internetową lub bankowość mobilną, które stanowi element uwierzytelniania Ciebie lub użytkownika karty w kanałach zdalnych

zestawienie opłat	zestawienie opłat za usługi powiązane z rachunkiem, które były pobrane w okresie objętym zestawieniem. Przekazujemy je właścicielowi nieodpłatnie.
zlecenie płatnicze	oświadczenie, które użytkownik karty składa nam jako płatnik. W tym oświadczeniu zleca nam wykonanie transakcji (np. przelewu, płatności BLIK).