

# Regulamin płatniczych kart debetowych Banku BPH S.A. dla Klientów Indywidualnych

## Rozdział I

### Postanowienia ogólne

§ 1. Regulamin określa warunki używania karty płatniczej debetowej i dokonywania rozliczeń Transakcji dokonanych z jej użyciem.

§ 2. Użyte w Umowie i Regulaminie definicje oznaczają:

- 1) **Agent rozliczeniowy** - bank lub inna osoba prawna zawierająca z Akceptantami umowy o przyjmowanie zapłaty przy użyciu kart płatniczych,
- 2) **Akceptant** - przedsiębiorca prowadzący działalność handlową lub usługową, który zawarł z Agentem rozliczeniowym umowę o przyjmowanie zapłaty przy użyciu kart płatniczych,
- 3) **Aplikacja NFC** - aplikacja Operatora lub aplikacja Banku, zainstalowana w Telefonie NFC, umożliwiająca wgranie i obsługę Karty NFC na Karcie SIM NFC,
- 4) **Aplikacja Mobilne Płatności** - udostępniona w Internecie aplikacja Banku, za pomocą której Klient m.in. ustala/zmienia mPIN oraz Autoryzuje transakcje,
- 5) **Autoryzacja transakcji** - udzielenie przez Klienta zgody na wykonanie Transakcji w formie i na warunkach przewidzianych w Umowie lub Regulaminie,
- 6) **Bank** - Bank BPH S.A. z siedzibą w Gdańsku, 80-175 Gdańsk, ul. płk. Jana Pałubickiego 2, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Gdańsk-Północ w Gdańsku - Wydział VII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010260, NIP 675-000-03-84, adres poczty elektronicznej: [KontaktBPH@ge.com](mailto:KontaktBPH@ge.com), podlegająca nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego w Warszawie, wykonująca działalność pod adresami Placówek Banku wskazanych na stronie internetowej Banku [www.bph.pl](http://www.bph.pl),
- 7) **Bankomat** - urządzenie oznaczone emblematem Międzynarodowej organizacji płatniczej umożliwiającej Klientowi podejmowanie gotówki lub dodatkowo dokonywanie innych niefinansowych operacji przy użyciu Karty (np. sprawdzenie salda, zmiana PIN/PIN NFC), z zastrzeżeniem, iż wykonanie tych czynności w formie Transakcji zbliżeniowej jest możliwe tylko jeśli Bankomat obsługuje Transakcje zbliżeniowe,
- 8) **Czytnik zbliżeniowy** - elektroniczne urządzenie służące do przeprowadzania Transakcji zbliżeniowych, znajdujące się w Bankomatach lub Punktach akceptujących Kartę z funkcją płatności zbliżeniowych (payWave lub PayPass), oznaczone emblematem odpowiedniej Międzynarodowej organizacji płatniczej,
- 9) **Hasło weryfikujące** - jednorazowy zestaw cyfr wskazanych przez Bank Klientowi, służący do weryfikacji jego tożsamości, na potrzeby pobrania przez niego PIN/PIN NFC poprzez wiadomość SMS,
- 10) **Infolinia Banku** - infolinia Banku dostępna pod numerami: (+48) 801 889 889 (dla połączeń z telefonów stacjonarnych) lub (+48) 58 300 75 00 (dla połączeń z telefonów komórkowych i z zagranicy),
- 11) **Karta** - płatnicza karta debetowa wydawana przez Bank przy współpracy z Międzynarodową organizacją płatniczą. Karta może zostać wydana jako:
  - a) **Karta plastikowa**, tj. karta plastikowa z nadrukowanym na niej m.in. imieniem i nazwiskiem Klienta, zawierająca dane zaszyfrowane na pasku magnetycznym i mikroprocesorze lub
  - b) **Karta NFC**, tj. karta zainstalowana w Telefonie NFC Klienta w postaci zaszyfrowanych danych na Karcie SIM NFC,
- 12) **Karta SIM NFC** - karta mikroprocesorowa dostarczana przez Operatora celem umieszczenia jej w Telefonie NFC, z której Klient może korzystać stosownie do obejmującej go umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
- 13) **Klient** - Posiadacz lub Użytkownik,
- 14) **Kod CVV2/CVC2** - trzycyfrowy kod służący do dodatkowej Autoryzacji i Uwierzytelnienia Transakcji na odległość:
  - a) dla Karty plastikowej - wskazany na jej rewersie,
  - b) dla Karty NFC - udostępniany Klientowi poprzez System Bankowości Internetowej lub za pośrednictwem Infolinii Banku.Kod CVV2/CVC2 ulega zmianie w przypadku Wznowienia Karty na kolejny okres jej ważności lub w przypadku wydania Karty w miejsce zastrzeżonej,
- 15) **Międzynarodowa organizacja płatnicza** - międzynarodowa organizacja zrzeszająca instytucje finansowe wydające karty płatnicze z jej logo (np. Visa Europe, MasterCard Worldwide),
- 16) **Mobilne Płatności** - Transakcje na odległość autoryzowane mPIN, dokonywane z wykorzystaniem Kart zarejestrowanych na wnioski Klienta przez Bank w Programie Mobilnych Płatności,
- 17) **Program Mobilnych Płatności** - program udostępniony przez Międzynarodowe organizacje płatnicze, umożliwiający rejestrację Karty na potrzeby dokonywania Mobilnych Płatności,
- 18) **mPIN** - poufny numer, indywidualnie ustalany przez Klienta przed pierwszym dokonaniem Mobilnej Płatności, który łącznie z danymi zawartymi na Karcie służy do elektronicznej identyfikacji Klienta oraz do Autoryzacji i Uwierzytelnienia Mobilnych Płatności,
- 19) **Numer karty** - 16-cyfrowy numer:
  - a) dla Karty plastikowej - uwidoczniiony na awersie karty,
  - b) dla Karty NFC - udostępniony Klientowi w Systemie Bankowości Internetowej lub za pośrednictwem Infolinii Banku,
- 20) **Numer Telefonu NFC** - podany Bankowi przez Posiadacza numer telefonu komórkowego, powiązany z Kartą SIM NFC,
- 21) **Operator** - operator telefonii komórkowej, który na podstawie obejmującej Klienta umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych umożliwia wykorzystywanie Technologii NFC na potrzeby dokonywania przez Klienta płatności Kartą NFC z użyciem Telefonu NFC,
- 22) **PIN** - poufny numer, znany tylko Klientowi, przypisany do Karty plastikowej, który łącznie z danymi zawartymi na tej karcie służy do elektronicznej identyfikacji Klienta oraz do Autoryzacji i Uwierzytelnienia dokonywanych przez niego Transakcji,
- 23) **PIN NFC** - poufny numer, znany tylko Klientowi, przypisany do Karty NFC, który łącznie z danymi zawartymi na tej karcie służy do elektronicznej identyfikacji Klienta oraz do Autoryzacji i Uwierzytelnienia dokonywanych przez niego Transakcji,
- 24) **Placówka Banku** - oddział Banku lub współpracująca z Bankiem placówka partnerska,
- 25) **Posiadacz** - osoba fizyczna, która zawarła Umowę i dokonuje w swoim imieniu i na swoją rzecz przy użyciu Karty Transakcji określonych w Umowie i Regulaminie,
- 26) **Punkt akceptujący** - punkt handlowo-usługowy oznaczony emblematem Międzynarodowej organizacji płatniczej, w którym Klient może dokonać zapłaty przy użyciu Karty,

- 27) **Rachunek** - rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy lub rachunek oszczędnościowy z wkładem płatnym na każde żądanie prowadzony w walutach wymienialnych, o numerze wskazanym w Umowie, w ciężar którego rozliczane są Transakcje dokonane przy użyciu Karty oraz opłaty i prowizje związane z używaniem Karty,
  - 28) **Referencyjny kurs walutowy** – kurs sprzedaży dla dewiz wynikający z pierwszej tabeli kursowej Banku BPH S.A. obowiązującej w dniu rozliczenia Transakcji przez Bank. Na w/w kurs sprzedaży stosowany przez Bank do rozliczania Transakcji składa się kurs rynkowy wymiany walut publikowany w serwisie Reuters ([www.reuters.pl](http://www.reuters.pl)) oraz marża Banku, na wysokość której wpływa kształtowanie się następujących czynników rynkowych: zmienność kursów walutowych, ceny, po których Bank może kupić lub sprzedać walutę na rynku międzybankowym. Wysokość marży Banku nie może jednak przekroczyć poziomu 8% kursu rynkowego,
  - 29) **Regulamin** - Regulamin płatniczych kart debetowych Banku BPH S.A. dla Klientów Indywidualnych,
  - 30) **System Bankowości Internetowej** – narzędzie Banku umożliwiające wykonywanie m.in. Umowy o udostępnienie kanałów elektronicznych, z wykorzystaniem przeglądarki internetowej, tj. umożliwiające Posiadaczowi m.in. dostęp do informacji i składania dyspozycji z Rachunku oraz dostęp do innych produktów bankowych,
  - 31) **Taryfa** – Taryfa opłat i prowizji Banku BPH SA dla Klientów Indywidualnych,
  - 32) **Technologia NFC** – technologia umożliwiająca bezstykową i bezprzewodową transmisję danych na bliską odległość (ang. Near Field Communication),
  - 33) **Telefon NFC** – telefon komórkowy wyposażony w Technologię NFC, w którym można zainstalować Kartę NFC,
  - 34) **Terminal POS** - urządzenie elektroniczne oznaczone emblematem Międzynarodowej organizacji płatniczej, umożliwiające dokonywanie u Akceptantów zapłaty przy użyciu Karty,
  - 35) **Transakcja** – Transakcje bezgotówkowe i Transakcje gotówkowe, realizowane jako Transakcje krajowe lub Transakcje krajowe w walucie lub Transakcje zagraniczne,
  - 36) **Transakcja bezgotówkowa** – zapłata za towary i usługi przy użyciu Karty,
  - 37) **Transakcja gotówkowa** - wypłata gotówki przy użyciu Karty,
  - 38) **Transakcja Cashback** – wypłata gotówki przy okazji zapłaty Kartą za towar lub usługę dokonywana w Punktach akceptujących, które oferują taką możliwość,
  - 39) **Transakcja krajowa** – Transakcja dokonana w walucie polskiej obejmująca: wypłatę gotówki z bankomatu należącego do banku lub instytucji płatniczej z siedzibą na terytorium Polski, zapłatę u Akceptanta z siedzibą na terytorium Polski,
  - 40) **Transakcja krajowa w walucie** – Transakcja dokonana w walucie obcej obejmująca: wypłatę gotówki z bankomatu należącego do banku lub instytucji płatniczej z siedzibą na terytorium Polski, zapłatę u Akceptanta z siedzibą na terytorium Polski,
  - 41) **Transakcja zagraniczna** – Transakcja dokonana w walucie polskiej lub walucie obcej, obejmująca wypłatę gotówki z bankomatu należącego do banku lub instytucji płatniczej z siedzibą poza granicami terytorium Polski lub zapłatę u Akceptanta z siedzibą poza granicami terytorium Polski.
  - 42) **Transakcja na odległość** – transakcja bezgotówkowa dokonana w drodze dyspozycji bez fizycznego użycia Karty, za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w tym środków komunikacji elektronicznej, przy wykorzystaniu Numeru karty, daty ważności Karty i innych parametrów identyfikujących Klienta lub Kartę, które umożliwiają Autoryzację i Uwierzytlenie Transakcji,
  - 43) **Transakcja zbliżeniowa** – Transakcja dokonywana przy użyciu Karty z funkcją płatności zbliżeniowych (payWave lub PayPass) w Bankomatach lub Punktach akceptujących, o ile są one wyposażone w Czytnik zbliżeniowy,
  - 44) **Umowa** - umowa dotycząca wydania i używania Karty, zawarta przez Posiadacza oraz Bank,
  - 45) **Uwierzytlenie** – proces mający na celu wydanie lub odmowę wydania przez Bank zgody na dokonanie Transakcji,
  - 46) **Użytkownik** - osoba fizyczna upoważniona przez Posiadacza do dokonywania w imieniu i na rzecz Posiadacza określonych w Umowie i Regulaminie Transakcji,
  - 47) **Wznowienie karty:**
    - a) dla Karty plastikowej - wydanie karty po upływie terminu ważności poprzedniej karty,
    - b) dla Karty NFC - zdalne przedłużenie ważności karty po upływie terminu ważności poprzedniej karty,
  - 48) **Zabezpieczenie 3D Secure** - – usługa zabezpieczająca realizację przez Posiadacza karty/Użytkownika karty Transakcji na odległość za pośrednictwem sieci Internet, polegająca na przesłaniu Klientowi jednorazowego hasła, które Klient podaje przed dokonaniem płatności Kartą w internetowym Punkcie akceptującym; Klient otrzymuje hasło na numer telefonu komórkowego:
    - a) podany Bankowi przez Posiadacza karty/Użytkownika karty jako zaufany albo
    - b) podany Bankowi przez Posiadacza karty/Użytkownika karty do kontaktu - w przypadku niepodania Bankowi przez Posiadacza karty/Użytkownika karty numeru telefonu, o którym mowa w lit. a)
- Przed wykonaniem Transakcji na odległość Posiadacz karty/Użytkownik karty zostanie poproszony o jednorazowe zarejestrowanie Karty w usłudze [Zabezpieczenia 3D Secure](#)
- 49) **Zablokowanie karty** - czasowe lub stałe uniemożliwienie korzystania z Karty,
  - 50) **Zastrzeżenie karty** - nieodwołalne oświadczenie Klienta mające na celu uniemożliwienie korzystania z Karty, skutkujące stałym Zablokowaniem karty,
  - 51) **Zestawienie transakcji** - wyciąg z Rachunku udostępniany Posiadaczowi po zakończeniu okresu rozliczeniowego, uwzględniający Transakcje dokonane przy użyciu Karty rozliczone w danym miesiącu rozliczeniowym oraz należne Bankowi opłaty i prowizje.

§ 3. Z tytułu wydania i używania Karty Bank pobiera w ciężar Rachunku Posiadacza opłaty i prowizje w wysokości określonej w obowiązującej Taryfie.

## Rozdział II

### Wydanie Karty

§ 4.1 Na rzecz jednej osoby fizycznej do jednego Rachunku może być wydana tylko jedna Karta plastikowa i jedna Karta NFC, przy czym łącznie do jednego Rachunku nie mogą być wydane więcej niż trzy Karty plastikowe i trzy Karty NFC.

2. Posiadacz zobowiązany jest poinformować Użytkownika o warunkach używania Kart określonych w Umowie oraz Regulaminie.

§ 5.1. Karta plastikowa wysyłana jest listownie nie później niż w terminie 21 dni od zawarcia Umowy na adres korespondencyjny Posiadacza - uzgodniony z Posiadaczem, Użytkownika - uzgodniony z Użytkownikiem.

2. Na wniosek Posiadacza Karta plastikowa może być przesłana w trybie ekspres przesyłką kurierską za dodatkową opłatą wskazaną w Taryfie na dowolny adres wskazany przez Klienta wyłącznie na terytorium Polski.

3. W razie stwierdzenia uszkodzenia koperty zawierającej Kartę plastikową, Klient zobowiązany jest natychmiast powiadomić o powyższym fakcie Bank.
4. Na podstawie wniosku Posiadacza, Bank zleca Operatorowi instalację Karty NFC na Karcie SIM NFC powiązanej z Numerem Telefonu NFC. Zainstalowanie Karty NFC potwierdzone jest wiadomością SMS wysłaną na Numer Telefonu NFC.
5. Instalacja Karty NFC jest możliwa, jeżeli Klient spełni łącznie następujące warunki:
  - 1) jest objęty umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartą z Operatorem,
  - 2) posiada Telefon NFC,
  - 3) posiada zainstalowaną w Telefonie NFC Aplikację NFC oraz aktywną Kartę SIM NFC z dostępną pamięcią,
  - 4) posiada włączoną na czas instalacji (lub odpowiednio wznowienia - w przypadku, o którym mowa w § 9 ust. 4 pkt 1) Karty NFC usługę transmisji danych udostępnioną przez Operatora.

**§ 6.1.** PIN przekazywany jest Klientowi zgodnie ze złożoną przez Posiadacza dyspozycją:

- 1) listownie - odrębnie od korespondencji zawierającej Kartę plastikową lub
  - 2) w formie wiadomości SMS - wysłanej na wskazany przez Posiadacza numer telefonu komórkowego.
2. PIN NFC przesyłany jest w formie wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego Klienta uzgodniony przez Klienta z Bankiem do tego celu.
  3. W razie stwierdzenia uszkodzenia koperty zawierającej PIN, Klient zobowiązany jest natychmiast powiadomić o powyższym fakcie Bank.
  4. W celu pobrania PIN/PIN NFC za pomocą wiadomości SMS, Klient powinien odesłać zwrotnie do Banku wiadomość SMS zawierającą poprawne Hasło weryfikujące. Wiadomość SMS należy wysłać z numeru telefonu wskazanego do pobrania PIN/PIN NFC za pomocą wiadomości SMS.
  5. Jeśli dostarczenie PIN/PIN NFC za pośrednictwem wiadomości SMS nie jest możliwe, zostanie on wysłany listownie na ostatni znany Bankowi adres korespondencyjny Klienta.
  6. Klient może dokonać zmiany PIN/PIN NFC w Bankomacie, o ile dany Bankomat udostępnia taką funkcjonalność.

**§ 7.1.** Klient powinien podpisać Kartę plastikową bezpośrednio po jej otrzymaniu. Podpis Posiadacza lub Użytkownika złożony na Karcie plastikowej powinien być zgodny ze złożonym w Banku wzorem podpisu odpowiednio Posiadacza lub Użytkownika.

2. W celu korzystania z Karty Klient powinien ją aktywować poprzez:

- 1) Infolinię Banku lub
- 2) dokonanie Transakcji z użyciem PIN/PIN NFC w Bankomacie lub
- 3) dokonanie Transakcji z użyciem PIN/PIN NFC w Terminalu POS lub
- 4) System Bankowości Internetowej.

**§ 8.1.** Karta ważna jest do ostatniego dnia miesiąca danego roku. Data ważności:

- 1) dla Karty plastikowej – uwidoczniona jest na awersie karty,
  - 2) dla Karty NFC – udostępniona jest Klientowi w Systemie Bankowości Internetowej oraz za pośrednictwem Infolinii Banku.
2. Umowa zawarta jest na czas oznaczony do ostatniego dnia miesiąca ważności Karty. Jeżeli przed 60-tym dniem do upływu okresu obowiązywania Umowy, Bank nie otrzyma od Posiadacza albo Posiadacz nie otrzyma od Banku pisemnego oświadczenia o rezygnacji z przedłużania Umowy, okres obowiązywania Umowy przedłuży się na kolejny okres równy terminowi ważności wznowionej Karty, bez konieczności zawierania aneksu do Umowy. Rezygnacja przez Posiadacza z przedłużenia Umowy nie wymaga podania przyczyny.
  3. Bank ma prawo zrezygnować z przedłużenia Umowy jedynie z ważnej przyczyny, którą jest wycofanie Karty z aktualnej oferty Banku. W takim przypadku Bank dokona wymiany Karty na Kartę innego rodzaju/Kartę innej Międzynarodowej organizacji płatniczej, zachowując dotychczas obowiązujące warunki określone w Umowie i Regulaminie.
  4. W przypadku, gdy Bank nie otrzyma od Posiadacza pisemnego oświadczenia o rezygnacji z przedłużania Umowy przed 60-tym dniem do upływu okresu obowiązywania Umowy, Bank obciąży Rachunek Posiadacza opłatą za każdą wznowioną Kartę zgodnie z Taryfą.

## Rozdział III

### Wznowienie i Duplikat Karty

**§ 9.1.** Bank wznowia Kartę pod warunkiem, że:

- 1) Karta używana jest zgodnie z postanowieniami Umowy i Regulaminu,
  - 2) Posiadacz wywiązuje się z zobowiązań wobec Banku określonych w Umowie i Regulaminie,
  - 3) Posiadacz dokona aktywacji Karty najpóźniej na 60 dni przed upływem daty jej ważności.
  - 4) Karta nie została zastrzeżona.
2. Bank ma prawo nie wznowić Karty NFC, w przypadku uniemożliwienia przez Operatora dalszej obsługi Karty NFC umieszczonej na Karcie SIM NFC dostarczonej przez Operatora.
  3. Wznowiona Karta plastikowa dostarczana jest na wskazany przez Klienta adres do korespondencji na co najmniej dwa tygodnie przed upływem ważności dotychczasowej karty.
  4. Przy Wznowieniu Karty plastikowej PIN nie ulega zmianie, z wyjątkiem sytuacji, w której przy Wznowieniu karty dochodzi do:
    - 1) wymiany Karty plastikowej z paskiem magnetycznym na Kartę plastikową z mikroprocesorem lub
    - 2) wymiany Karty plastikowej niespersonalizowanej na Kartę plastikową spersonalizowaną.
  5. Wznowienie Karty NFC możliwe jest pod warunkami:
    - 1) spełnienia wymogów, o których mowa w § 5 ust. 5 oraz
    - 2) niedokonania zmiany Numeru Telefonu NFC oraz
    - 3) niedokonania zmiany Operatora.
  6. W przypadku zmiany Numeru Telefonu NFC lub Operatora Klient powinien zgłosić wniosek o wydanie nowej Karty NFC dla nowego Numeru Telefonu NFC.
  7. Wznowiona Karta wymaga ponownej aktywacji.
  8. Klient ma obowiązek zniszczyć w sposób trwały dotychczasową Kartę plastikową niezwłocznie:

- 1) po otrzymaniu Karty plastikowej wznowionej albo
- 2) po upływie terminu ważności Karty plastikowej (w przypadku niewznowienia tej karty).

§ 10.1. Duplikat Karty plastikowej wydawany jest na wniosek Klienta w jednym z następujących przypadków:

- 1) zmiany imienia lub nazwiska Klienta umieszczonych na karcie,
  - 2) uszkodzenia mechanicznego karty,
  - 3) uszkodzenia paska magnetycznego lub chipa na karcie.
2. Wydanie duplikatu możliwe jest po uprzednim zwrocie dotychczas używanej Karty plastikowej.
3. Duplikat Karty plastikowej jest wydawany na tych samych warunkach oraz na ten sam okres ważności co zwracana Karta plastikowa.
4. Nie ma możliwości wydania duplikatu Karty NFC.

§ 11.1. W trakcie trwania Umowy Posiadacz może wnioskować o zmianę typu Rachunku z zachowaniem jego dotychczasowego numeru. Zmiana typu Rachunku jest jednoznaczna z przejściem na określony rodzaj Karty plastikowej, zgodnie z poniższym zestawieniem:

Typ Rachunku	Rodzaj Karty
Maksymalne Konto	Karta Debit MasterCard Gold
Kapitałne Konto	Karta Debit MasterCard Kapitalna
Lubie to! Konto	Karta Visa payWave lub Karta Debit MasterCard Lubie to!
Dopasowane Konto	Karta Debit MasterCard Dopasowana
Cool Konto	Karta Debit MasterCard Cool

2. Zmiana typu Rachunku nie wpływa na Kartę NFC.

#### Rozdział IV

##### Limity

§ 12.1. W przypadku każdej Karty ustalone są następujące limity:

- 1) limit dzienny oraz miesięczny Transakcji bezgotówkowych – odpowiednio dziennej albo miesięcznej kwoty, do wysokości, której Klient może dokonywać Transakcji bezgotówkowych,
  - 2) limit dzienny oraz miesięczny Transakcji gotówkowych – odpowiednio dziennej albo miesięcznej kwoty, do wysokości, której Klient może dokonywać Transakcji gotówkowych,
  - 3) limit dzienny oraz miesięczny Transakcji na odległość – odpowiednio dziennej albo miesięcznej kwoty, do wysokości, której Klient może dokonywać Transakcji na odległość,
  - 4) limit pojedynczej Transakcji zbliżeniowej bez użycia PIN/PIN NFC,
  - 5) limit pojedynczej Transakcji Cashback,
  - 6) limit dla Karty NFC.
2. Poniższe zestawienie przedstawia:
- 1) standardowe limity, tj. limity obowiązujące w Banku, chyba, że z zawartej Umowy lub dyspozycji Posiadacza, o której mowa w ust. 3 wynika inna ich wysokość oraz
  - 2) maksymalne limity, tj. maksymalne, dopuszczalne limity, o które Posiadacz może wnioskować zgodnie z ust. 3.

Rodzaj karty	TYP TRANSAKCJI			Limit miesięczny
	Limit dzienny Transakcji gotówkowych	Limit dzienny Transakcji bezgotówkowych	Limit dzienny Transakcji na odległość	
Maestro/ Debit MasterCard, Maestro/Debit MasterCard Dopasowana, Maestro / Debit MasterCard Max, Maestro/Debit MasterCard Kapitalna, VISA payWave, Debit MasterCard Lubie to! Visa Classic Silver, Visa Walutowa,	Standardowy limit: 10 000 zł  Maksymalny limit: 10 000 zł	Standardowy limit: 10 000 zł  Maksymalny limit: do wysokości salda	Standardowy limit: 500 zł  Maksymalny limit: 10 000 zł	31 X limit dzienny dla danego typu Transakcji
Debit MasterCard Gold, Maestro Chip Private Banking, Debit MasterCard Gold Private Banking	Standardowy limit: 15 000 zł  Maksymalny limit: 15 000 zł	Standardowy limit: 15 000 zł  Maksymalny limit: do wysokości salda	Standardowy limit: 500 zł  Maksymalny limit: 15 000 zł	
Maestro/ Debit MasterCard Cool, Visa Walutowa dla osoby małoletniej, która ukończyła 13. rok życia, a nie ukończyła 18. roku życia	Standardowy limit: 1 000 zł  Maksymalny limit: 3 000 zł	Standardowy limit: 3 000 zł  Maksymalny limit: do wysokości salda	Standardowy limit: 500 zł  Maksymalny limit: 3 000 zł	
Karta NFC	Standardowy limit: 1 000 zł  Maksymalny limit:	Standardowy limit: 10 000 zł	Standardowy limit: 500 zł  Maksymalny limit:	

	5 000 zł	Maksymalny limit: do wysokości salda	10 000 zł
<b>Limit pojedynczej Transakcji zbliżeniowej bez użycia PIN / PIN NFC</b>	50 zł		
<b>Limit pojedynczej Transakcji Cashback</b>	300 zł		

3. W trakcie obowiązywania Umowy wysokość limitów standardowych może zostać zmieniona zgodnie z dyspozycją Posiadacza złożoną poprzez Infolinię Banku lub System Bankowości Internetowej w ramach maksymalnych limitów, o których mowa w ust. 2. Zmiana limitów następuje w dniu następnym po przyjęciu dyspozycji przez Bank.

4. Limit Transakcji na odległość oraz limit pojedynczej Transakcji zbliżeniowej bez użycia PIN/PIN NFC zawierają się w zakresie limitów Transakcji bezgotówkowych.

5. Limit pojedynczej Transakcji Cashback zawiera się w zakresie limitów Transakcji gotówkowych.

6. Limit pojedynczej Transakcji zbliżeniowej bez użycia PIN/PIN NFC oraz limit pojedynczej Transakcji Cashback nie mogą być zmieniane przez Posiadacza.

7. Limity Transakcji zbliżeniowych bez użycia PIN/PIN NFC oraz limity Transakcji Cashback określone są przez Międzynarodowe organizacje płatnicze. W przypadku zmiany limitów Transakcji zbliżeniowych bez użycia PIN/PIN NFC lub limitów Transakcji Cashback przez Międzynarodowe organizacje płatnicze, informacja o tej zmianie będzie komunikowana przez Bank w sposób określony w § 37 ust. 2-6 Regulaminu.

## Rozdział V

### Używanie Karty

§ 13.1. Transakcje przy użyciu Karty dokonywane są w oparciu o aktualny stan środków na Rachunku zapisanych w systemie autoryzacyjnym Banku oraz w powiązaniu z dziennymi i miesięcznymi limitami na Karcie.

2. Karta umożliwia dokonywanie:

1) **Transakcji bezgotówkowych tj. zapłaty za towary i usługi w kraju i za granicą:**

- a) w punktach wyposażonych w Terminale POS, oznaczonych znakiem Międzynarodowej organizacji płatniczej właściwej dla danej Karty (Transakcje autoryzowane są PIN/PIN NFC lub podpisem Klienta),
- b) w formie Transakcji zbliżeniowych, na następujących zasadach:
  - i. dokonywanie Transakcji zbliżeniowych jest możliwe przy użyciu Karty wyposażonej w antenę zbliżeniową;
  - ii. Transakcji zbliżeniowej można dokonać u Akceptantów lub w Bankomacie wyposażonych w Czytnik zbliżeniowy;
  - iii. z zastrzeżeniem podpunktu iv i v poniżej, Transakcje zbliżeniowe autoryzowane są poprzez zbliżenie Karty do Czytnika zbliżeniowego i otrzymanie potwierdzenia akceptacji Transakcji;
  - iv. Transakcje zbliżeniowe przekraczające wysokość limitu kwotowego wynikającego z § 12 ust. 2 wymagają Autoryzacji transakcji poprzez wprowadzenie PIN/PIN NFC lub złożenie na potwierdzeniu dokonania transakcji podpisu;
  - v. niezależnie od wysokości kwoty Transakcji zbliżeniowej może zaistnieć konieczność zrealizowania tej transakcji z użyciem kodu PIN/PIN NFC lub podpisu na potwierdzeniu dokonania transakcji, mimo, iż zostały spełnione wszelkie warunki do zrealizowania Transakcji zbliżeniowej;
  - vi. w przypadku zainstalowania na Karcie SIM NFC więcej niż jednej karty Klient powinien przed dokonaniem Transakcji zbliżeniowej uruchomić Aplikację NFC i dokonać wyboru karty, którą zamierza zrealizować Transakcję zbliżeniową; w przypadku niedokonania wyboru realizacja Transakcji zbliżeniowej nastąpi kartą ustaloną jako domyślna w Aplikacji NFC;
  - vii. Klient uprawniony jest do złożenia poprzez Infolinię Banku wniosku o wyłączenie możliwości dokonywania Transakcji zbliżeniowych. W przypadku Karty NFC złożenie wniosku o wyłączenie możliwości dokonywania Transakcji zbliżeniowych równoznaczne jest ze złożeniem wypowiedzenia Umowy w zakresie Karty NFC.
- c) w formie Transakcji na odległość – Autoryzacja transakcji dokonywana jest poprzez podanie Numeru karty, daty ważności Karty lub Kodu CVV2/ CVC2 lub mPIN. W celu dodatkowego zabezpieczenia Transakcji na odległość dokonywanych za pośrednictwem sieci Internet, w przypadku, gdy takie dodatkowe zabezpieczenie wymagane jest przez internetowy Punkt akceptujący, Posiadacz karty/Użytkownik karty powinien dodatkowo podać jednorazowe hasło otrzymane w ramach usługi Zabezpieczenia 3DSecure, o ile Bank taką usługę udostępni

2) **Transakcji gotówkowych tj. wypłat gotówki w kraju i za granicą** (Transakcje są autoryzowane PIN/PIN NFC):

- a) w Bankomatach - oznaczonych emblematem Międzynarodowej organizacji płatniczej danej Karty lub
- b) w kasach banków -wyposażonych w Terminale POS oznaczone emblematem Międzynarodowej organizacji płatniczej danej Karty lub
- c) w ramach Transakcji Cashback - w oznaczonych Punktach akceptujących.

§ 14.1. Punkt akceptujący ma prawo zweryfikować tożsamość Klienta przy dokonywaniu Transakcji przy użyciu Karty.

2. Karta plastikowa może zostać zatrzymana przez Punkt akceptujący lub Bankomat w przypadku:

- 1) wykorzystania Karty plastikowej zablokowanej, zastrzeżonej lub której upłynął termin ważności,
- 2) odmowy okazania dokumentu tożsamości,
- 3) niezgodności podpisu złożonego na rewersie Karty plastikowej z podpisem złożonym na potwierdzeniu dokonania Transakcji lub posługiwania się kartą przez osobę inną niż wskazana na tej karcie,
- 4) 3-krotnego błędnego wprowadzenia PIN,
- 5) otrzymania takiej dyspozycji z Banku.

3. Odmowa zrealizowania Transakcji przez Punkt akceptujący lub Bankomat może nastąpić:

- 1) dla Karty w przypadku:
  - a) wykorzystania Karty zablokowanej, zastrzeżonej lub której upłynął termin ważności,
  - b) niemożności dokonania Uwierzytelnienia Transakcji,
  - c) odmowy wydania przez Bank zgody na dokonanie Transakcji.

- 2) dodatkowo dla Karty plastikowej w przypadku:
  - a) odmowy okazania dokumentu tożsamości,
  - b) niezgodności podpisu złożonego na rewersie Karty plastikowej z podpisem złożonym na potwierdzeniu dokonania Transakcji lub postępowania się kartą przez osobę inną niż wskazana na tej karcie.

4. Bank zastrzega sobie prawo do odmowy zrealizowania Transakcji związanych z krajami lub podmiotami objętymi międzynarodowymi sankcjami lub embargami, w szczególności ustanowionymi przez UE, USA lub ONZ. Bank zamieszcza informacje o krajach i podmiotach objętych międzynarodowymi sankcjami lub embargami na stronie [www.bph.pl](http://www.bph.pl).

**§ 15.1.** Prawo do używania Karty wygasa w przypadku:

- 1) upływu okresu ważności Karty,
- 2) wymiany Karty na nową,
- 3) upływu okresu wypowiedzenia Umowy,
- 4) Zastrzeżenia Karty,
- 5) Zablokowania Karty – na czas trwania blokady,
- 6) utraty Karty,
- 7) śmierci Posiadacza – w zakresie Karty Posiadacza i Użytkownika,
- 8) śmierci Użytkownika – w zakresie Karty Użytkownika.

2. Klient w przypadkach wskazanych w ust. 1 pkt od 1) do 4) zobowiązany jest zniszczyć Kartę plastikową w sposób uniemożliwiający dalsze z niej korzystanie.

**§ 16.1** Korzystanie z Karty NFC w okresie jej ważności jest niemożliwe w przypadku, gdy:

- 1) rozwiązaniu uległa umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Operatorem,
- 2) dokonano trwałego usunięcia z Telefonu NFC Karty SIM NFC z zainstalowaną Kartą NFC,
- 3) dokonano wymiany Karty SIM NFC z zainstalowaną Kartą NFC,
- 4) w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Operatorem dokonano zmiany Numeru Telefonu NFC i informacja o takiej zmianie nie została, przed Wznowieniem Karty NFC, przekazana do Banku przez Klienta.

2. W przypadku zaistnienia zdarzeń, o których mowa w ust. 1, w celu dalszego korzystania z Karty NFC Klient zobowiązany jest zgłosić za pośrednictwem Infolinii Banku wnioski o ponowną instalację Karty NFC oraz spełnić wymogi, o których mowa w § 5 ust. 5. Jeśli Klient nie chce dalej korzystać z Karty NFC, może skorzystać z uprawnień, o których mowa w § 35 ust. 2.

3. Zaistnienie zdarzeń, o których mowa w ust. 1, nie powoduje rozwiązania Umowy, a opłaty z tytułu używania Karty NFC będą nadal pobierane w ciężar Rachunku do końca okresu obowiązywania Karty NFC, której zdarzenie dotyczy.

**§ 17.1.** Bank ma prawo zablokować Kartę:

- 1) z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem Karty, w tym z powodu używania Karty niezgodnie z postanowieniami Umowy i Regulaminu,
- 2) w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia Karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej Transakcji.

2. Bank ma prawo zablokować Kartę NFC, w przypadku uniemożliwienia przez Operatora dalszej obsługi Karty NFC umieszczonej na Karcie SIM NFC dostarczonej przez Operatora.

3. Z zastrzeżeniem ust. 4, Bank poinformuje Posiadacza o zamiarze zablokowania Karty, a jeżeli nie jest to możliwe, poinformuje Posiadacza o blokadzie niezwłocznie po jej dokonaniu oraz o przyczynach dokonania blokady, w sposób określony w § 25 ust. 1 Regulaminu.

4. Bank nie ma obowiązku informowania o zablokowaniu ani o zamiarze zablokowania Karty, jeżeli jest to niewskazane z obiektywnie uzasadnionych względów bezpieczeństwa lub jest zabronione na mocy odrębnych przepisów.

5. Bank odblokuje Kartę lub zastąpi ją nową Kartą na dotychczasowych warunkach, jeżeli przestały istnieć podstawy do utrzymywania blokady, o których mowa w ust. 1. Z wnioskiem o odblokowanie Karty Klient może zwrócić się do Banku w sposób określony w § 25 ust. 1 Regulaminu.

6. Ponadto Bank zablokuje Kartę na wniosek Klienta, dla którego została wydana, na czas nie dłuższy niż 30 dni kalendarzowych, przy czym brak odwołania blokady przez Klienta przed upływem tego terminu skutkuje utratą jej ważności, a nowa Karta jest wydawana na wniosek Posiadacza.

## Rozdział VI

### Zlecenia Transakcji

**§ 18.** Momentem otrzymania przez Bank zlecenia wykonania Transakcji jest dokonanie przez Klienta Autoryzacji zgodnie z § 13 ust. 2. Od momentu otrzymania zlecenia wykonania Transakcji jego odwołanie nie jest możliwe.

**§ 19.1.** Bank może odmówić wykonania Autoryzowanej transakcji, jeżeli nie zostały spełnione postanowienia Umowy, Regulaminu lub jeśli możliwość taką lub obowiązek przewidują odrębne przepisy prawa, bądź jeśli wynika to ze względów bezpieczeństwa.

2. Bank odmawia wykonania Transakcji nieautoryzowanej przez Klienta zgodnie z postanowieniami Umowy i Regulaminu.

3. W przypadku odmowy wykonania Transakcji Bank powiadomi Klienta o odmowie i, jeżeli to możliwe, jej przyczynach oraz, w miarę możliwości, wskaże sposób usunięcia przyczyn odmowy, chyba że poinformowania o odmowie lub jej przyczynach zabraniają przepisy prawa lub orzeczenia/decyzje właściwych organów.

4. Informacja o odmowie lub przyczynach odmowy przekazywana jest za pośrednictwem Akceptanta lub w formie komunikatu w Terminalu POS lub w Bankomacie w momencie realizacji Transakcji. Z zastrzeżeniem ust. 3, dodatkowe informacje o odmowie lub przyczynach odmowy Klient może uzyskać w sposób określony w § 25 ust. 1 Regulaminu.

5. Zlecenie Transakcji, którego wykonania odmówiono pomimo jego uprzedniej autoryzacji, uznaje się za nieotrzymane.

6. Za czynności związane z powiadomieniem Posiadacza o odmowie realizacji Transakcji z przyczyn leżących po stronie Klienta Bank ma prawo pobierać opłatę zgodnie z Taryfą.

## Rozdział VII

### Rozliczanie Transakcji

§ 20.1. Posiadacz jest zobowiązany do zapewnienia odpowiednich środków na Rachunku celem pokrycia zobowiązań z tytułu Transakcji dokonanych z użyciem Karty.

2. Rekomendowane jest, by Klient przechowywał rachunki potwierdzające realizację Transakcji przy użyciu Karty w celu udokumentowania ewentualnej reklamacji, co może przyspieszyć jej rozpatrzenie.

§ 21. Bank dokonuje obciążenia Rachunku tytułem dokonanej Transakcji nie później niż do końca następnego dnia roboczego po otrzymaniu przez Bank od Międzynarodowej organizacji płatniczej pliku rozliczeniowego dotyczącego tej Transakcji.

§ 22.1. Jeżeli waluta dokonania Transakcji jest inna niż waluta prowadzenia Rachunku, kwota Transakcji jest przeliczana na zasadach określonych poniżej.

2. Transakcje dokonane przy użyciu Kart Maestro lub MasterCard w walucie obcej innej niż euro (EUR) przeliczane są przez system MasterCard z waluty dokonania Transakcji na euro (EUR) po kursie stosowanym przez MasterCard w dniu ich rozliczenia w Centrum Rozliczeniowym MasterCard. Obciążając Rachunek karty Maestro lub MasterCard z tytułu Transakcji, Bank przelicza kwotę wyrażoną w EUR po Referencyjnym kursie walutowym obowiązującym w Banku w dniu otrzymania z Międzynarodowej organizacji płatniczej pliku rozliczeniowego zawierającego daną Transakcję.

3. Jeśli Umowa dotyczy karty Visa wydanej do Rachunku prowadzonego w złotych, Transakcje dokonane przy użyciu tej Karty przeliczane są na walutę prowadzenia Rachunku po kursie stosowanym przez Visa w dniu ich rozliczenia w Centrum Rozliczeniowym Visa.

4. Jeśli Umowa dotyczy Karty Visa wydanej do Rachunku prowadzonego w walucie innej niż w złotych:

- 1) Transakcje dokonane w złotych przeliczane zostaną na walutę Rachunku, do jakiego Karta została wydana, po Referencyjnym kursie walutowym,
- 2) Transakcje dokonane w walucie, w jakiej prowadzony jest Rachunek, nie powodują przewalutowania kwoty Transakcji,
- 3) w pozostałych przypadkach Transakcje zostaną przeliczone na walutę prowadzenia Rachunku po kursach stosowanych przez Visa w dniu ich rozliczenia w Centrum Rozliczeniowym Visa.

5. Referencyjne kursy walutowe stosowane przez Bank do przewalutowań operacji dokonanych Kartą prezentowane są na stronie internetowej Banku ([www.bph.pl](http://www.bph.pl)) oraz udostępniane w jego Oddziałach. Kursy stosowane przez Mastercard lub przez Visa do przewalutowań operacji dokonanych Kartą dostępne są na stronie internetowej właściwej Międzynarodowej organizacji Płatniczej.

§ 23.1. Potwierdzeniem obciążenia Rachunku z tytułu Transakcji dokonanych Kartą jest Zestawienie transakcji.

2. Bank udostępni Posiadaczowi Zestawienia transakcji w terminie 30 dni po zakończeniu danego okresu rozliczeniowego, jednak nie rzadziej niż raz w miesiącu.

3. Zestawienia transakcji będą doręczane Posiadaczowi wraz z wyciągami z Rachunku, w sposób określony w umowie o prowadzenie Rachunku.

4. W przypadku nieotrzymania Zestawienia transakcji w terminie określonym powyżej, Posiadacz powinien niezwłocznie poinformować o tym Bank w Placówce Banku lub poprzez Infolinię Banku.

5. Posiadacz może uzyskać w Placówkach Banku informacje o aktualnym stanie salda Rachunku.

6. Dodatkowo w Placówkach Banku Posiadacz może uzyskać wyciąg informujący o Transakcjach z określonego przez Posiadacza okresu czasu.

7. Bank udostępni Posiadaczowi możliwość wydruku z bankomatu partnerskiego Banku BPH informacji o 10 ostatnich Transakcjach.

8. Usługi, o których mowa w ust. 6 i 7, mogą wiązać się z dodatkową opłatą wskazaną w Taryfie.

9. Bank jest uprawniony do corocznej wysyłki do Klienta informacji o stanie jego produktów na określony dzień.

## Rozdział VIII

### Mobilne Płatności

§ 24.1. Na wniosek Klienta Bank rejestruje wskazaną przez niego Kartę do Programu Mobilnych Płatności.

2. We wniosku o rejestrację Karty do Programu Mobilnych Płatności Klient wskazuje numer telefonu oraz adres e-mail, które zostaną powiązane z daną Kartą.

3. W przypadku zmiany numeru telefonu lub adresu e-mail powiązanych z daną Kartą lub wymiany Karty skutkującej zmianą numeru Karty, w celu dalszego dokonywania Mobilnych Płatności Klient powinien:

- 1) zgłosić poprzez Infolinię Banku wniosek o ponowne zarejestrowanie Karty do Programu Mobilnych Płatności albo
- 2) samodzielnie dokonać ponownej rejestracji Karty poprzez System Bankowości Internetowej.

4. Dokonywanie Mobilnych Płatności możliwe jest po aktywacji Karty i ustaleniu mPIN.

5. W celu ustalenia mPIN Klient dokonuje, za pośrednictwem Aplikacji Mobilne Płatności, zmiany przekazanego mu przez Bank mPIN tymczasowego. Bank udostępni informację o lokalizacji Aplikacji Mobilne Płatności na stronie [www.bph.pl](http://www.bph.pl), w Placówce Banku lub na Infolinii Banku.

6. W celu dokonania zapłaty za towar lub usługę z wykorzystaniem Mobilnych Płatności, w momencie wyboru formy płatności należy:

- 1) wybrać logo Programu Mobilnych Płatności, do którego została zarejestrowana Karta, którą Klient zamierza dokonać zapłaty,
- 2) wybrać logo Banku,
- 3) dokonać Autoryzacji transakcji przy użyciu mPIN.

7. Autoryzacja transakcji z użyciem mPIN dokonywana jest w Aplikacji Mobilne Płatności albo w innych aplikacjach umożliwiających dokonywanie płatności za pośrednictwem Internetu.

8. Klient ma prawo w dowolnym momencie zlecić Bankowi wyrejestrowanie Karty z Programu Mobilnych Płatności składając dyspozycję poprzez Infolinię Banku lub System Bankowości Internetowej.

## Rozdział IX

### Środki Komunikacji

§ 25.1. Bank i Posiadacz mogą komunikować się w sprawach związanych z przedmiotem Umowy w języku polskim osobiście, pisemnie, telefonicznie oraz za pomocą poczty elektronicznej lub innych środków porozumiewania się na odległość.

2. Szczegółowe informacje na temat wymogów technicznych dotyczących korzystania z poszczególnych środków porozumiewania się na odległość można uzyskać:

- 1) telefonicznie na Infolinii Banku,

2) za pośrednictwem strony internetowej Banku.

3. Po zawarciu Umowy, Bank dodatkowo udostępni na żądanie Posiadacza treść postanowień Umowy, Regulaminu lub Taryfy, w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji. Za zgodą Posiadacza informacje, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, mogą zostać dostarczone pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem Systemu Bankowości Internetowej

## Rozdział X

### Reklamacje

§ 26.1. Posiadaczowi przysługuje prawo złożenia reklamacji na działalność lub usługi świadczone przez Bank.

2. Reklamacje mogą być składane w następujących formach:

- 1) ustnie - w formie telefonicznej pod numerem Infolinii Banku: (+48) 801 889 889 (dla połączeń z telefonów stacjonarnych) lub (+48) 58 300 75 00 (dla połączeń z telefonów komórkowych i z zagranicy) albo osobiście do protokołu we wszystkich jednostkach organizacyjnych Banku zajmujących się obsługą Klienta,
  - 2) pisemnie:
    - a. przesyłką pocztową na adres korespondencyjny: 80-175 Gdańsk, ul. płk. Jana Pałubickiego 2,
    - b. osobiście w siedzibie Banku oraz we wszystkich innych jednostkach organizacyjnych Banku,
  - 3) pocztą elektroniczną na adres e-mail: KontaktBPH@ge.com,
  - 4) poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie internetowej Banku [www.bph.pl/pl/skontaktuj-sie](http://www.bph.pl/pl/skontaktuj-sie) oraz poprzez pocztę wewnętrzną dla Posiadaczy korzystających z Systemu Bankowości Internetowej.
3. Reklamacje mogą być składane przez Posiadacza osobiście lub za pośrednictwem kuriera, pośtańca lub pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem w formie zwykłej, z zastrzeżeniem, że jeśli będą istniały szczególnie uwarunkowania wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, Bank niezwłocznie powiadomi pełnomocnika o konieczności dysponowania pełnomocnictwem w formie szczególnej.
4. Na żądanie Posiadacza Bank potwierdza wpływ reklamacji pisemnie (przesyłką pocztową) lub pocztą elektroniczną lub w innej formie uprzednio uzgodnionej z Posiadaczem.
5. Bank rozpatruje zgłoszoną reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 30 dni, Bank poinformuje o tym Posiadacza, wskazując:
- 1) przyczyny braku możliwości dotrzymania terminu 30 dni na rozpatrzenie reklamacji,
  - 2) okoliczności wymagające wyjaśnienia,
  - 3) przewidywany termin udzielania odpowiedzi na reklamację, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. W celu ułatwienia i przyspieszenia rzetelnego rozpatrzenia przez Bank reklamacji, Posiadacz powinien złożyć reklamację niezwłocznie po wystąpieniu okoliczności budzących jego wątpliwości i zastrzeżenia, chyba że okoliczności wymagające wyjaśnienia nie będą miały wpływu na sposób procedowania z reklamacją.
7. Bank może zwrócić się do Posiadacza o dostarczenie dodatkowych danych kontaktowych lub informacji oraz posiadanej przez Posiadacza dokumentacji dotyczącej składanej reklamacji, jakie mogą okazać się niezbędne w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji.
8. Odpowiedź na reklamację Posiadacza zostanie udzielona przez Bank pisemnie w postaci papierowej (przesyłką pocztową) lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub - wyłącznie na wniosek Posiadacza - pocztą elektroniczną.
9. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego (KNF), a w sprawach ochrony konsumentów nadzorowi Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
10. Posiadacz niezadowolony z decyzji Banku i wyjaśnień uzyskanych w odpowiedzi Banku na reklamację ma możliwość pisemnego odwołania się do Rzecznika Klientów Banku. Szczegółowe informacje wraz z danymi adresowymi dostępne są na stronie internetowej Banku: [www.bph.pl](http://www.bph.pl).
11. Posiadacz niezadowolony z decyzji Banku i wyjaśnień uzyskanych w odpowiedzi Banku na reklamację może również:
- 1) zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumentów, bądź jednej z organizacji konsumenckich (Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Miejski lub Powiatowy Rzecznik Konsumentów może występować do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Szczegółowe informacje na temat wskazanych instytucji świadczących bezpłatną pomoc prawną znajdują się na stronie internetowej: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).
  - 2) zażądać poddania sporu powstałego na tle wykonywania Umowy pod rozstrzygnięcie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego przy Związku Banków Polskich (BAK). BAK rozstrzyga spory między konsumentami – klientami banków a bankami w sprawach, gdzie wartość przedmiotu sporu nie przekracza 8.000,00 PLN, w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych lub innych czynności rzecz konsumenta. Korespondencję do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego można kierować na adres:, ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa. Ze złożeniem wniosku o rozpatrzenie sprawy przed Bankowym Arbitrażem Konsumentckim wiąże się konieczność uiszczenia opłaty na rachunek Arbitra Bankowego w wysokości wskazanej w Regulaminie BAK. Szczegółowe informacje, w tym Regulamin BAK dostępne są na stronie internetowej [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl).
  - 3) wystąpić z wnioskiem do Rzecznika Finansowego o rozpatrzenie sprawy w trybie rozpatrywania reklamacji lub o rozwiązanie sporu z Bankiem w trybie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Szczegółowe informacje dot. Rzecznika Finansowego dostępne są na stronie internetowej: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
  - 4) zażądać poddania sporu powstałego na tle wykonywania Umowy pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (KNF). Przed Sądem Polubownym przy KNF istnieją dwie drogi polubownego rozwiązania sporów: postępowanie mediacyjne oraz postępowanie sądowe. Przed Sądem Polubownym przy KNF rozpatrywane są sprawy, których wartość przedmiotu sporu, co do zasady, przekracza 500 zł oraz sprawy o prawa niemajątkowe. Udział Banku w takim postępowaniu jest dobrowolny i uzależniony każdorazowo od dokonania przez Bank analizy okoliczności sprawy. Ze złożeniem wniosku o rozpatrzenie sprawy przed Sądem Polubownym wiąże się konieczność uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Taryfie opłat za czynności Sądu Polubownego przy KNF. Szczegółowe informacje dotyczące Sądu Polubownego przy KNF, w tym, Regulamin Sądu Polubownego przy KNF oraz Taryfa, dostępne są na stronie internetowej: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl), zakładka: Sąd Polubowny. Niniejsze postanowienie posiada wyłącznie charakter informacyjny i nie stanowi zapisu na Sąd Polubowny.

12. Niezależnie od możliwości wskazanych w ust. 10 i 11 powyżej, Posiadaczowi przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi do sądu powszechnego właściwości ogólnej, zgodnie ze stosownymi przepisami Kodeksu Postępowania Cywilnego.

§ 27.1. Posiadacz obowiązany jest niezwłocznie powiadomić Bank o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach, nie później niż w terminie 13 miesięcy od daty otrzymania, zaleźnie co nastąpiło wcześniej, Zestawienia transakcji za okres obejmujący kwestionowaną Transakcję albo informacji w innej formie o nienależytym wykonaniu albo braku wykonania takiej Transakcji lub braku jego Autoryzacji, przy czym roszczenia Posiadacza z tytułu Umowy przedawniają się zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.



2. Posiadacz zobowiązany jest do:

- 1) poinformowania Banku o reklamowanych Transakcjach, o których mowa w ust. 1, w sposób określony w § 25 ust. 1,
  - 2) przesłania na żądanie Banku, w terminie 14 dni od daty przedstawienia przez Bank takiego żądania, dodatkowych dokumentów takich jak np. druk zgłoszenia reklamacji Transakcji, potwierdzenie dokonania Transakcji, dowód wpłaty, kopia rachunku lub faktury, potwierdzających niezgodność. W przypadku, gdy do rozpatrzenia reklamacji Transakcji konieczne jest dostarczenie dokumentów, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, Bank uznaje reklamację za otrzymaną z dniem wpływu do Banku ostatniego z wymaganych dokumentów.
3. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji, zgłoszonej Bankowi zgodnie z ust. 1 i 2, z tytułu której Posiadacz nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z § 32, Bank jest zobowiązany niezwłocznie dokonać na rzecz Posiadacza zwrotu kwoty nieautoryzowanej Transakcji oraz przywrócić obciążony Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana Transakcja.
4. Potwierdzeniem działania Banku, o którym mowa w ust. 3, będzie umieszczenie na najbliższym Zestawieniu transakcji informacji o warunkowym uznaniu Rachunku karty kwotą reklamowanej Transakcji z datą księgowania Transakcji.
5. Po warunkowym uznaniu Rachunku kwotą reklamowanej Transakcji, o której mowa w ust. 1, Bank rozpatruje reklamację w trybie i terminach określonych przez odpowiednią Międzynarodową organizację płatniczą, nie dłużej niż 90 dni od daty otrzymania reklamacji Transakcji.
6. Informacja o ostatecznym pozytywnym, bądź negatywnym rozwiązaniu reklamacji, zostanie uwidoczniona na Zestawieniu transakcji. W przypadku braku pozytywnego rozwiązania reklamacji Transakcji, o której mowa w ust. 1, Bank obciąża Rachunek karty kwotą Transakcji, z datą księgowania Transakcji.

**§ 28.1.** Posiadacz może żądać od Banku zwrotu kwoty Autoryzowanej transakcji zainicjowanej przez odbiorcę Transakcji lub za jego pośrednictwem, która to Transakcja została już wykonana, jeżeli spełnione są następujące przesłanki:

- 1) w momencie Autoryzacji transakcji nie została określona dokładna kwota Transakcji,
  - 2) kwota Transakcji jest wyższa niż kwota pobierana w danych okolicznościach, uwzględniając wcześniejszy rodzaj i poziom wydatków Posiadacza Karty, warunki Umowy i istotne dla sprawy okoliczności.
2. Na wniosek Banku Posiadacz jest obowiązany przedstawić faktyczne okoliczności wskazujące na zaistnienie warunków określonych w ust. 1.
3. Posiadaczowi nie przysługuje prawo do zwrotu, o którym mowa w ust. 1 w przypadku gdy:
- 1) udzielił zgody na wykonanie Transakcji bezpośrednio wobec Banku oraz
  - 2) informacja o przyszłej Transakcji została dostarczona Posiadaczowi przez Bank w uzgodniony sposób na co najmniej cztery tygodnie przed terminem wykonania Zlecenia płatniczego lub udostępniona została Posiadaczowi przez Bank w uzgodniony sposób, przez okres co najmniej czterech tygodni przed terminem wykonania Zlecenia płatniczego.
4. Zwrot, o którym jest mowa w ust. 1, obejmuje pełną kwotę wykonanej Transakcji.
5. W przypadku wskazanym w ust. 1 pkt 1) Posiadacz nie może powoływać się na przyczyny związane z wymianą waluty, jeśli zastosowany został Referencyjny kurs walutowy.
6. Posiadacz może wystąpić o zwrot Autoryzowanej transakcji, o którym mowa w ust. 1, zainicjowanej przez odbiorcę Transakcji lub za jego pośrednictwem, przez okres ośmiu tygodni począwszy od daty obciążenia Rachunku karty.
7. W terminie dziesięciu dni (z wyjątkiem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy) od daty otrzymania wniosku o zwrot złożonego na podstawie ust. 1, Bank dokonuje zwrotu pełnej kwoty Transakcji albo podaje uzasadnienie odmowy dokonania zwrotu, wskazując na organy, do których Posiadacz może się odwołać w tej sprawie, jeżeli Posiadacz nie zgadza się z przedstawionym przez Bank uzasadnieniem.

## Rozdział XI

### Ochrona Karty, PIN/PIN NFC, mPIN. Zastrzeżenie karty.

**§ 29.1.** Klient zobowiązany jest do:

- 1) używania Karty zgodnie z Umową i Regulaminem,
  - 2) podejmowania niezbędnych środków służących zapobieżeniu naruszeniu indywidualnych zabezpieczeń Karty, w tym do przechowywania i ochrony Karty i PIN/PIN NFC lub mPIN, z zachowaniem należytej staranności (w tym nieprzechowywania Karty razem z PIN/PIN NFC lub mPIN oraz nieudostępniania Karty lub PIN/PIN NFC lub mPIN osobom nieuprawnionym,
  - 3) ochrony Karty przed zniszczeniem, zgubieniem oraz kradzieżą,
  - 4) nieprzechowywania Karty plastikowej w pobliżu przedmiotów wytwarzających pole magnetyczne,
  - 5) zgłaszania bez zbędnej zwłoki Bankowi lub podmiotom wskazanym przez Bank w § 30 stwierdzenia utraty Karty, kradzieży Karty, przywłaszczenia Karty albo jej nieuprawnionego użycia.
2. Poprzez utratę, kradzież, nieuprawniony dostęp, nieuprawnione użycie, przywłaszczenie Karty rozumie się także utratę, kradzież, nieuprawniony dostęp, nieuprawnione użycie, przywłaszczenie Karty SIM NFC z zainstalowaną Kartą NFC.

**§ 30.1.** Bank przyjmuje zgłoszenia Zastrzeżenia Kart przez całą dobę. W przypadku stwierdzenia braku Karty lub niezamierzonego udostępnienia PIN/PIN NFC lub mPIN osobom trzecim, Kartę należy niezwłocznie zastrzec:

- 1) **telefonicznie:**
    - a) pod numerem Infolinii Banku (+48) 801 889 889 (dla połączeń z telefonów stacjonarnych) lub (+48) 58 300 75 00 (dla połączeń z telefonów komórkowych i z zagranicy) albo
    - b) pod numerem Zintegrowanego Systemu Zastrzegania Kart Płatniczych (+48) 828 828 828 albo
    - c) kontaktując się z odpowiednią Międzynarodową organizacją płatniczą, pod numerami telefonów wskazanymi w informacji przesłanej przez Bank wraz z Kartą albo
  - 2) **osobiście** – w najbliższym Oddziale Banku.
2. Jeżeli Klient zgłosi Zastrzeżenie karty zgodnie z ust. 1 pkt 1 lit. c, Klient zobowiązany jest powiadomić o tym fakcie Bank:
- a) poprzez Infolinię Banku albo
  - b) pisemnie na adres Banku wskazany w § 2 pkt 6 albo
  - c) za pomocą faxu na numer (+48 58) 300 71 20.

3. Bank potwierdza przyjęcie zgłoszenia Zastrzeżenia karty podczas rozmowy z Klientem, bezpośrednio po dokonaniu Zastrzeżenia karty w systemie uwierzytelniającym Banku.
4. W przypadku kradzieży Karty, Klient zobowiązany jest zgłosić kradzież Karty odpowiednim organom ścigania najpóźniej 24 godziny od momentu Zastrzeżenia karty.
5. Karta, która została zastrzeżona, traci swoją ważność i nie może być więcej używana, a nowa Karta w miejsce zastrzeżonej jest wydawana na wniosek Klienta. W przypadku jej odzyskania lub odnalezienia należy ją niezwłocznie zwrócić do Banku lub zniszczyć w sposób trwały.
6. Zastrzeżenie karty nie oznacza rozwiązania Umowy, a Umowa wygasa w odniesieniu do tej Karty, jeśli Klient nie wnioskuje o wydanie nowej Karty w miejsce Karty zastrzeżonej w terminie 3 miesięcy od daty zastrzeżenia.

## Rozdział XII

### Odpowiedzialność za dokonane Transakcje

§ 31. Posiadacza obciążają wszystkie autoryzowane Transakcje dokonane Kartą, w tym Transakcje zbliżeniowe oraz Transakcje na odległość.

§ 32. Posiadacz ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające:

- 1) z tytułu nieautoryzowanych Transakcji, do których Klient doprowadził umyślnie oraz w wyniku naruszenia przez niego umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa co najmniej jednego z obowiązków przewidzianych w zakresie korzystania z Karty określonych w Umowie i Regulaminie,
- 2) z zastrzeżeniem pkt 4, z tytułu nieautoryzowanych Transakcji do wysokości równowartości w walucie polskiej 150 EUR ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu wykonania Transakcji, jeżeli nieautoryzowana Transakcja jest skutkiem:
  - a) posłużenia się utraconą albo skradzioną Kartą lub
  - b) przywłaszczenia Karty lub jej nieuprawnionego użycia w wyniku naruszenia przez Klienta któregokolwiek z obowiązków, o których mowa w § 29,
- 3) z tytułu Transakcji dokonywanych w okresie obowiązywania Umowy nawet jeśli potwierdzenie ich dokonania wpłynie do Banku po dacie rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy,
- 4) z tytułu nieautoryzowanych Transakcji zbliżeniowych do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 EUR ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu wykonania Transakcji zbliżeniowej, jeżeli nieautoryzowana Transakcja zbliżeniowa jest skutkiem:
  - a) posłużenia się utraconą albo skradzioną Kartą lub
  - b) przywłaszczenia Karty lub jej nieuprawnionego użycia w wyniku naruszenia przez Klienta któregokolwiek z obowiązków, o których mowa w § 29,
- 5) z powodu niewykonania obowiązku, o którym mowa w § 15 ust. 2,
- 6) z tytułu nieautoryzowanych Transakcji dokonanych po zgłoszeniu Zastrzeżenia karty, jeżeli Klient doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej Transakcji.

§ 33. Jeżeli Bank nie zapewnia odpowiednich środków umożliwiających dokonanie w każdym czasie zgłoszenia utraty Karty, kradzieży Karty, przywłaszczenia Karty albo jej nieuprawnionego użycia, Posiadacza nie obciążają nieautoryzowane Transakcje będące skutkiem posłużenia się Kartą, chyba że Klient doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej Transakcji.

§ 34.1. Celem ochrony przed nieautoryzowanymi Transakcjami przy użyciu Karty, Bank uprawniony jest do monitorowania wszelkich Transakcji dokonywanych przy użyciu Karty oraz prób ich realizacji. W związku z tym Bank może:

- 1) kontaktować się z Klientem, bez uprzedniego powiadomiania o tym zamiarze, celem potwierdzenia Autoryzacji transakcji,
- 2) nagrywać za pomocą elektromagnetycznych nośników dźwięku i wizji wszystkie rozmowy telefoniczne Klienta prowadzone z pracownikiem Banku oraz wykorzystywać dokonane nagrania do celów dowodowych.

2. W określonych przepisami powszechnie obowiązującego prawa przypadkach Bank ma prawo przekazywać dane o Kartach, Transakcjach oraz Klientach do organów ścigania, centralnej bazy nierzetelnych Klientów oraz do Agentów rozliczeniowych.

## Rozdział XIII

### Odstąpienie i Wypowiedzenie Umowy

§ 35.1. Posiadacz może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania pierwszej Karty, o ile nie dokonał żadnej Transakcji przy jej użyciu. W takim przypadku Bank zwraca Posiadaczowi kwotę poniesionych opłat. Bank obciąży Posiadacza kosztami związanymi z wydaniem Karty, w zakresie przewidzianym w Taryfie.

2. Umowa może zostać rozwiązana za wypowiedzeniem zarówno przez Bank jak i Posiadacza.

3. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron za wypowiedzeniem:

- 1) przez Posiadacza - z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia,
- 2) przez Bank - z zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia - w przypadku posługiwania się Kartą przez Klienta niezgodnie z Umową, Regulaminem lub przepisami prawa,

4. Umowa może być rozwiązana również za porozumieniem stron.

5. Zwrot Karty plastikowej, z wyjątkiem wydania duplikatu Karty lub wydania Karty w miejsce zastrzeżonej, oznacza rozwiązanie Umowy w zakresie zwróconej Karty ze skutkiem natychmiastowym.

6. Posiadacz odpowiedzialny jest za zobowiązania wynikające z Transakcji dokonanych przy użyciu Karty do czasu rozwiązania Umowy, nawet jeśli ich potwierdzenie wpłynie do Banku po tej dacie.

## Rozdział XIV

### Postanowienia końcowe

§ 36.1. Bank zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu przy zaistnieniu co najmniej jednej z niżej wymienionych okoliczności:

- 1) zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa bezpośrednio dotyczących funkcjonowania sektora bankowego, w zakresie w jakim zmiany te wpływają na postanowienia Regulaminu,

- 2) wydania wytycznych, zaleceń lub decyzji przez instytucje nadzorcze, wyroku sądu lub decyzji administracyjnej, które ze względu na treść wymagają zmiany postanowień Regulaminu,
  - 3) wydania decyzji przez Międzynarodowe organizacje płatnicze, w zakresie w jakim decyzje te wpływają na postanowienia Regulaminu, a dotyczących:
    - a) wydawania, używania i obsługi Kart,
    - b) rozliczeń Transakcji dokonywanych przy użyciu Kart,
    - c) wycofania Kart z oferty Banku,
  - 4) zmian zakresu lub sposobu świadczenia usług lub funkcjonalności, w zakresie w jakim zmiany te wpływają na postanowienia Regulaminu, poprzez wprowadzenie nowych usług lub funkcjonalności albo wycofanie lub zmianę cech dotychczasowych usług lub funkcjonalności, o ile zapewnione zostanie dalsze wykonywanie Umowy oraz nie będzie prowadziło do obligatoryjnego zwiększenia obciążeń finansowych Posiadacza z tytułu Umowy.
2. Bank zawiadamia Posiadacza o zmianie postanowień Regulaminu lub Taryfy nie później niż dwa miesiące przed zaproponowaną przez Bank datą wejścia w życie tych zmian, poprzez poniższe kanały komunikacji i według następującej kolejności:
- 1) w przypadku aktywowania przez Posiadacza dostępu do Systemu Bankowości Internetowej – poprzez zamieszczenie informacji w tym Systemie (w formie elektronicznej),
  - 2) w przypadku podania przez Posiadacza adresu e-mail do komunikacji z Bankiem – poprzez przesłanie informacji w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail,
  - 3) w przypadku otrzymywania przez Posiadacza Zestawień transakcji - poprzez zamieszczenie informacji na tym zestawieniu,
  - 4) wysłanie listu na wskazany przez Posiadacza adres do korespondencji.
3. Wobec proponowanych przez Bank zmian do Regulaminu lub Taryfy Posiadacz może wyrazić sprzeciw lub wypowiedzieć Umowę zgodnie z ust. 5.
4. Brak sprzeciwu Posiadacza wobec zmian Regulaminu lub Taryfy wyrażonego przed datą proponowanego wejścia w życie zmian jest równoznaczny z wyrażeniem zgody przez Posiadacza na te zmiany.
5. Posiadacz ma prawo przed datą proponowanego wejścia w życie zmian do Regulaminu lub Taryfy wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia opłat z tego tytułu.
6. W przypadku, gdy Posiadacz zgłosi sprzeciw, o którym mowa w ust. 3, ale nie dokona wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 5, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia przez Posiadacza żadnych opłat z tego tytułu.

§ 37. Klient zobowiązany jest zawiadomić Bank o zmianie podanych wcześniej Bankowi danych, tj.:

- 1) imienia, nazwiska, adresu zamieszkania, adresu do korespondencji, numeru dowodu osobistego, adresu poczty elektronicznej (adresu e-mail), numeru telefonu kontaktowego,
- 2) Numeru Telefonu NFC,
- 3) numeru telefonu wskazanego do pobrania PIN poprzez wiadomość SMS,
- 4) numeru telefonu i adresu poczty elektronicznej (adresu e-mail) powiązanego z Mobilnymi Płatnościami.

§ 38. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego. Sprawy sporne wynikające z Umowy rozstrzyga sąd powszechny właściwy dla miejsca zamieszkania Posiadacza.

**BANK BPH S.A.**

**Dotyczy Klientów, którzy zawierają Umowę o kartę debetową od dnia 30.11.2015r.**