

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



§ 1. Postanowienia ogólne

1. Posiadacz zawarł z Bankiem umowę dotyczącą wydania i używania karty płatniczej debetowej (zwaną dalej „Umową”).
2. Niniejszy „Regulamin kart debetowych Banku BPH S.A. dla Klientów Indywidualnych” (zwany dalej „Regulaminem”) określa szczegółowe zasady używania karty płatniczej debetowej wydanej na podstawie Umowy i dokonywania rozliczeń transakcji dokonanych z jej użyciem.

3. Użyte w Umowie i niniejszym Regulaminie definicje określają:

Agent rozliczeniowy – bank lub inna osoba prawna zawierająca z Akceptantami umowy o przyjmowanie zapłaty przy użyciu kart płatniczych.

Akceptant – przedsiębiorca prowadzący działalność handlową lub usługową, który zawarł z Agentem rozliczeniowym umowę o przyjmowanie zapłaty przy użyciu kart płatniczych.

Bank – Bank BPH S.A. z siedzibą w Krakowie, który jest wydawcą Karty.

Bankomat – urządzenie umożliwiające Klientowi podejmowanie gotówki lub dodatkowo dokonywanie innych operacji przy użyciu Karty.

Karta – karta płatnicza debetowa wydana przez Bank na podstawie Umowy, której użycie powoduje obciążenie salda Rachunku na bieżąco, w miarę wpływu do Banku informacji przekazanych drogą elektroniczną o dokonanych Transakcjach. Użyta liczba pojedyncza tego wyrazu oznaczać może w zależności od kontekstu również liczbę mnogą, jeżeli w ramach Umowy Bank wydał więcej niż jedną Kartę.

Kasa banku – kasa danego banku, w której można wypłacić gotówkę przy użyciu Terminala POS.

Klient – Posiadacz lub Użytkownik.

Kod CVV2/CVC2 – trzycyfrowy kod umieszczony na odwrocie Karty używany do potwierdzania autentyczności Karty podczas dokonywania transakcji internetowych, telefonicznych i pocztowych.

Kod identyfikacyjny – kod PIN (Personal Identification Number) stanowiący poufny numer lub inne oznaczenie, które łącznie z danymi zawartymi na Karcie stanowią unikatowy identyfikator służący do elektronicznej identyfikacji Klienta, przypisany do danej Karty i znany tylko Klientowi.

Nieuprawniona transakcja – użycie Karty bez wiedzy i zgody Klienta, przez osobę do tego nieuprawnioną, powodujące zmianę salda Rachunku.

Organizacja płatnicza – organizacja międzynarodowa, której członkami są instytucje finansowe tworzące system rozliczeń transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych.

Placówka Banku – oddział Banku lub współpracujące z Bankiem placówki partnerskie lub agencje uniwersalne.

Posiadacz – osoba fizyczna, która zawarła Umowę dokonuje w swoim imieniu i na swoją rzecz przy użyciu Karty Transakcji określonych w Umowie.

Rachunek – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy Posiadacza o numerze wskazanym w Umowie, w ciężar którego rozliczane są Transakcje dokonane przy użyciu Karty oraz opłaty i prowizje związane z używaniem Karty.

Serwis Kart Płatniczych – infolinia Banku dostępna pod numerami telefonu wskazanymi na stronie internetowej Banku telefonów, na Karcie lub informacji pisemnej skierowanej do Klienta.

Taryfa – obowiązująca w Banku „Taryfa opłat i prowizji Banku BPH SA dla Klientów Indywidualnych”.

Terminal POS – urządzenie elektroniczne umożliwiające dokonywanie u Akceptantów zapłaty przy użyciu Karty.

Terminal transakcyjny – urządzenie elektroniczne Banku umożliwiające zlecenie przy użyciu Karty rozliczeń pieniężnych na Rachunku.

Transakcja – dokonane przy użyciu Karty: wypłata gotówki, wydanie polecenia przelewu lub dokonanie zapłaty.

Transakcja krajowa – Transakcja dokonana w walucie polskiej obejmująca: wypłatę gotówki z bankomatu należącego do banku lub instytucji płatniczej z siedzibą na terenie RP, zapłatę u Akceptanta z siedzibą na terenie RP lub wydanie polecenia przelewu.

Transakcja zagraniczna – Transakcja dokonana w walucie obcej albo w walucie polskiej obejmująca wypłatę gotówki z bankomatu należącego do banku lub instytucji płatniczej z siedzibą poza granicami RP lub zapłatę u Akceptanta z siedzibą poza granicami RP.

Umowa – umowa dotycząca wydania i używania Karty zawarta przez Posiadacza oraz Bank.

Użytkownik – osoba fizyczna upoważniona przez Posiadacza na podstawie pełnomocnictwa do dokonywania w imieniu i na rzecz Posiadacza Transakcji przy użyciu Karty określonych w Umowie. Dane identyfikacyjne Użytkownika są umieszczone na Karcie.

Zastrzeżenie karty – nieodwołalne oświadczenie Posiadacza lub Użytkownika mające na celu uniemożliwienie korzystania z Karty.

Zestawienie transakcji – wyciąg z Rachunku uwzględniający Transakcje dokonane przy użyciu Karty, rozliczone w danym miesiącu rozliczeniowym, oraz należne Bankowi opłaty i prowizje udostępniany Posiadaczowi po zakończeniu okresu rozliczeniowego.

§ 2. Warunki wydawania i używania Kart

1. Na rzecz jednej osoby fizycznej do jednego Rachunku może być wydana tylko jedna Karta, przy czym łącznie do jednego Rachunku nie mogą być wydane więcej niż trzy Karty.
2. Karta wysyłana jest na adres korespondencyjny Posiadacza – uzgodniony z Posiadaczem, Użytkownika – uzgodniony z Użytkownikiem lub odbierana jest przez Klienta w Placówce Banku. Kod PIN wysyłany jest na adres korespondencyjny Klienta.
3. Na wniosek Klienta Karta może być przesłana w trybie ekspres przesyłką kurierską za dodatkową opłatą wskazaną w TOIP na dowolny adres wskazany przez Klienta wyłącznie na terenie RP. Kod PIN zostanie przesłany przez Bank pocztą na adres korespondencyjny w terminie do 3 tygodni od daty zawarcia Umowy. W razie stwierdzenia uszkodzenia koperty zawierającej Kod identyfikacyjny, Klient zobowiązany jest natychmiast powiadomić o powyższym fakcie Bank.
4. Aktywacja Karty jest możliwa telefonicznie w Serwisie Kart Płatniczych lub poprzez dokonanie transakcji z użyciem Kodu identyfikacyjnego w Bankomacie, Terminalu POS lub Terminalu transakcyjnym, o ile Bank udostępni takie urządzenie.
5. Klient może dokonać zmiany Kodu identyfikacyjnego w Bankomacie, o ile dany Bankomat udostępni taką funkcjonalność.
6. Klient powinien podpisać Kartę bezpośrednio po jej otrzymaniu. Podpis Posiadacza lub Użytkownika złożony na Karcie powinien być zgodny ze wzorem podpisu odpowiednio, Posiadacza lub Użytkownika, złożonym w Banku.

§ 3. Termin ważności Karty

1. Termin ważności Karty określony jest na Karcie.
2. Umowa zawarta jest na czas oznaczony do ostatniego dnia miesiąca wskazanego na Karcie, jako termin 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 niniejszej Umowy przedłuży się na kolejny okres równy terminowi ważności określonego na wznowionej Karcie, bez konieczności zawierania aneksu do Umowy. Rezygnacja przez Posiadacza z przedłużenia Umowy nie wymaga podania przyczyny. Bank

- może zrezygnować z przedłużenia Umowy jedynie z ważnej przyczyny, którą jest zmiana dostępności lub funkcjonalności produktów lub usług świadczonych przez Bank, jeśli zmiana ta uniemożliwia realizację Umowy.
3. W przypadku, gdy Posiadacz nie aktywuje Karty najpóźniej 60 dni przed upływem daty jej ważności, Bank nie wznawia Karty, a Umowa ulega rozwiązaniu.
 4. Klient ma obowiązek zniszczyć dotychczasową Kartę w sposób trwały przy odbiorze Karty wznowionej lub niezwłocznie po upływie terminu ważności Karty (w przypadku niewznawiania Karty).
 5. Wznowiona Karta działa w oparciu o ten sam kod identyfikacyjny, co dotychczas używana Karta.

§ 4. Duplikat Karty

1. Duplikat Karty wydaje się na wniosek Klienta w jednym z następujących przypadków:
 - (a) zmiany imienia lub nazwiska Klienta umieszczonego na Karcie (nie obejmuje przypadku zmiany osoby Klienta),
 - (b) uszkodzenia mechanicznego Karty,
 - (c) uszkodzenia paska magnetycznego lub chipa na Karcie.
2. Warunkiem otrzymania duplikatu Karty jest zwrot dotychczas używanej Karty wraz ze złożeniem wniosku o wydanie duplikatu.
3. Duplikat Karty jest wydawany na tych samych warunkach oraz na ten sam okres ważności co zwracana Karta.

§ 5. Rezygnacja z Karty

1. Posiadacz może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania pierwszej Karty, o ile nie dokonał żadnej Transakcji przy użyciu tej Karty. W takim przypadku Bank zwraca Posiadaczowi kwotę poniesionych opłat. Bank obciąży Posiadacza kosztami związanymi z wydaniem Karty, w zakresie przewidzianym w Taryfie.
2. Klient może zwrócić Bankowi Kartę przed upływem terminu jej ważności, jednak opłata za wydanie Karty nie podlega zwrotowi. Na żądanie Klienta Bank wydaje zaświadczenie, potwierdzające zwrot Karty.
3. Zwrot Karty przez Klienta oznacza rozwiązanie Umowy w zakresie zwróconej Karty, z wyjątkiem sytuacji, kiedy Klient, zwracając Kartę jednocześnie wnioskuje o jej duplikat. Rozwiązanie Umowy nie uchybia obowiązkowi Posiadacza zapewnienia środków na Rachunku w celu umożliwienia Bankowi rozliczenia Transakcji. Posiadacz odpowiedzialny jest za zobowiązania wynikające z Transakcji dokonanych przy użyciu Karty przed jej zwrotem do Banku, nawet jeśli ich potwierdzenie wpłynie do Banku po jej zwrocie.
4. Utrata prawa używania Karty następuje w przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, a także każdego z następujących zdarzeń:
 - (a) upływu terminu ważności Karty,
 - (b) wymiany Karty na nową,
 - (c) Zastrzeżenia karty.

§ 6. Zobowiązania Klienta

1. Klient zobowiązany jest do:
 - (a) przechowywania Karty i ochrony Kodu identyfikacyjnego, z zachowaniem należytej staranności, w tym nieprzechowywania Karty razem z Kodem identyfikacyjnym,
 - (b) niezwłocznego zgłoszenia Bankowi utraty lub zniszczenia Karty,
 - (c) nieudostępniania Karty lub Kodu identyfikacyjnego osobom trzecim.
2. Posiadacz zobowiązany jest poinformować Użytkownika o warunkach używania Karty określonych w Umowie oraz Regulaminie.
3. Klient dokonując zapłaty lub wypłaty gotówki w Banku przy użyciu Karty, obowiązany jest okazać na żądanie Akceptanta lub Banku dokument stwierdzający tożsamość. Odmowa okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość może skutkować brakiem możliwości realizacji Transakcji przy użyciu Karty.

4. Posiadacz jest zobowiązany do zapewnienia odpowiednich środków na Rachunku celem pokrycia zobowiązań z tytułu Transakcji dokonanych z użyciem Karty.
5. Rekomendowane jest by Klient przechowywał rachunki potwierdzające realizację Transakcji przy użyciu Karty w celu udokumentowania ewentualnej reklamacji, co może przyspieszyć jej rozpatrzenie.
6. Klient zobowiązany jest zawiadomić Bank o zmianach swoich następujących danych personalnych: imienia i nazwiska, miejsca zamieszkania, adresu korespondencyjnego, telefonu kontaktowego, adresu e-mail.
7. W razie zaniedbania obowiązku niezwłocznego zawiadomienia Banku o zmianie adresu, pisma wysłane będą do Posiadacza pod ostatni podany Bankowi przez Posiadacza adres.

§ 7. Rodzaje Transakcji

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 Transakcji:
 - (a) bezgotówkowych:
 - 1) zapłata za towary i usługi w kraju i za granicą w punktach wyposażonych w Terminale POS, oznaczone znakiem Organizacji Płatniczej właściwej dla danej Karty (Transakcje potwierdzane są Kodem identyfikacyjnym lub podpisem Klienta),
 - 2) zawieranych na odległość typu: zamówienie telefoniczne, zamówienie pocztowe, zamówienie poprzez sieć Internet (dla Kart posiadających na rewersie Kod CVV2/CVC2 – Transakcje potwierdzane są Kodem CVV2/CVC2),
 - 3) w formie przelewów w samoobsługowych Terminalach transakcyjnych, o ile Bank udostępni takie urządzenie (Transakcje potwierdzane są Kodem identyfikacyjnym),
 - 4) w formie transakcji zbliżeniowych na następujących zasadach:
 - (i) dokonywanie transakcji zbliżeniowych jest możliwe tylko przy użyciu Karty wyposażonej w antenę zbliżeniową oraz posiadającej określoną funkcjonalność potwierdzoną znakiem akceptacji Organizacji płatniczej umieszczonym na karcie - „paypass” lub paywave”. Transakcji zbliżeniowej można dokonać u Akceptantów wyposażonych w czytnik zbliżeniowy oznaczony logo akceptacji umieszczonym na Karcie,
 - (ii) wysokość limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowych dostępna jest za pośrednictwem strony internetowej Banku,
 - (iii) transakcje zbliżeniowe przekraczające wysokość limitu kwotowego, o którym mowa powyżej będą wymagały potwierdzenia dokonania transakcji poprzez wprowadzenie Kodu identyfikacyjnego lub złożenie na dowódzie dokonania transakcji podpisu,
 - (iv) niezależnie od kwoty dokonywanej transakcji zbliżeniowej Bank zastrzega sobie prawo do żądania od Klienta potwierdzenia dokonania takiej transakcji poprzez wprowadzenie Kodu identyfikacyjnego lub złożenie na dowódzie dokonania transakcji podpisu Klienta;
 - (b) wypłat gotówki w kraju i za granicą – w Bankomatach oznaczonych znakiem Organizacji płatniczej właściwej dla danej Karty, w kasach banków wyposażonych w Terminale POS, oznaczone znakiem Organizacji płatniczej właściwej dla danej Karty oraz w ramach usługi Cashback w oznaczonych punktach usługowo-handlowych (Transakcje potwierdzone są Kodem identyfikacyjnym).
3. Potwierdzeniem obciążenia Rachunku z tytułu Transakcji dokonanych Kartą jest Zestawienie transakcji.

4. Bank udostępnia Posiadaczowi Zestawienia transakcji w terminie 30 dni po zakończeniu danego okresu rozliczeniowego, jednak nie rzadziej niż raz w miesiącu. Zestawienia transakcji będą doręczane Posiadaczowi wraz z wyciągami z Rachunku, w sposób określony w umowie o prowadzenie Rachunku, z zastrzeżeniem odrębnych postanowień umowy o udostępnienie kanałów elektronicznych, jeśli Posiadacz zawarł taką umowę z Bankiem. W przypadku nieotrzymania Zestawienia transakcji w terminie określonym powyżej, Posiadacz powinien zgłosić ten fakt w Placówce Banku lub infolinii Banku w terminie 14 dni licząc od upływu tego terminu.

§ 8. Limity

- W przypadku każdej Karty ustalane są następujące limity:
 - „Limit dzienny transakcji bezgotówkowych” – dziennej kwoty, do wysokości której Klient może dokonywać Transakcji bezgotówkowych,
 - „Limit dzienny transakcji gotówkowych” – dziennej kwoty, do wysokości której Klient może dokonywać Transakcji gotówkowych,
 - „Limit dzienny transakcji na odległość” – dziennej kwoty, do wysokości której Klient może dokonywać transakcji zawieranych na odległość,
 - „Limit miesięczny transakcji bezgotówkowych” – miesięcznej kwoty, do wysokości której Klient może dokonywać Transakcji bezgotówkowych,
 - „Limit miesięczny transakcji gotówkowych” – miesięcznej kwoty, do wysokości której Klient może dokonywać Transakcji gotówkowych,
 - „Limit miesięczny transakcji na odległość” – miesięcznej kwoty, do wysokości której Klient może dokonywać transakcji zawieranych na odległość,
 - Limit pojedynczej transakcji bezgotówkowej zbliżeniowej bez użycia kodu PIN,
 - Limit pojedynczej transakcji gotówkowej Cashback.
- Z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej wysokość limitów określona jest w Umowie.
- Z zastrzeżeniem postanowień Umowy, wysokość limitów może być zmieniana na wniosek Posiadacza w porozumieniu z Bankiem.
- Limity transakcji bezgotówkowych zbliżeniowych bez użycia kodu PIN oraz limity transakcji gotówkowych Cashback określone są przez Organizację płatniczą. W przypadku zmiany limitów bezgotówkowych zbliżeniowych bez użycia kodu PIN lub limitów transakcji gotówkowych Cashback przez Organizację płatniczą, informacja o tej zmianie będzie komunikowana przez Bank w sposób określony w Umowie.

§ 9. Odpowiedzialność za dokonane Transakcje

- Z zastrzeżeniem postanowień poniższych, Posiadacza obciążają wszystkie Transakcje dokonane Kartą, których zlecenie Klient potwierdził zgodnie z zasadami autoryzacji dla danego rodzaju Transakcji określonymi Umową lub Regulaminem.
- Posiadacza obciążają Transakcje dokonane Kartą na odległość, mimo, iż Karta została wykorzystana bez fizycznego przedstawienia.
- Posiadacza obciążają Transakcje dokonane przez osoby, którym Klient udostępnił Kartę płatniczą lub ujawnił Kod identyfikacyjny.
- W przypadku utraty Karty:
 - do czasu zgłoszenia Bankowi jej utraty – Posiadacza obciążają Transakcje dokonane z użyciem utraconej Karty do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 150 euro, według średniego kursu euro ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu dokonania zgłoszenia utraty Karty, a bez ograniczeń za Transakcje do których doszło z winy Klienta, w szczególności jeżeli nie dopełnił on któregokolwiek z obowiązków określonych w par. 6 ust.1 lub ust. 2 Regulaminu,
 - od zgłoszenia Bankowi jej utraty - Posiadacza obciążają jedynie Transakcje dokonane z użyciem utraconej Karty, do których doszło z winy umyślnej Klienta.

5. Posiadacza nie obciążają Transakcje dokonane z użyciem utraconej Karty, jeżeli ich dokonanie nastąpiło wskutek nienależytego wykonania zobowiązania przez Bank lub Akceptanta.

§ 10. Uprawnienia Banku

- Celem ochrony przed Nieuprawnionymi 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:
 - kontaktować się z Klientem, bez uprzedniego powiadomienia o tym zamiarze, celem potwierdzenia autoryzacji Transakcji,
 - nagrywać za pomocą elektromagnetycznych nośników dźwięku i wizji wszystkie rozmowy telefoniczne Klienta prowadzone z pracownikiem Banku oraz wykorzystywać dokonane nagrania do celów dowodowych.
- 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.
- 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 dołoży wszelkich starań w celu niezwłocznego poinformowania Klienta o takiej odmowie.

§ 11. Zmiany Regulaminu

- Bank zastrzega sobie prawo do dokonywania zmiany niniejszego Regulaminu przy zaistnieniu przynajmniej jednej z wymienionych niżej przyczyn:
 - zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w zakresie w jakim zmiany te wpływają na postanowienia Regulaminu,
 - wydania wytycznych, zaleceń lub decyzji instytucji nadzorczych, w zakresie w jakim zmiany te wpływają na postanowienia Regulaminu,
 - zmian dostępności lub funkcjonalności produktów lub usług świadczonych przez Bank, w zakresie w jakim zmiany te wpływają na postanowienia Regulaminu,
 - zmian zasad rozliczeń Transakcji dokonywanych przy użyciu Karty, gdy zmiana ta jest dokonywana przez Organizację Płatniczą lub Agentów Rozliczeniowych, w zakresie w jakim zmiana taka ma wpływ na postanowienia Regulaminu.
- W przypadku zmiany postanowień Regulaminu w czasie obowiązywania Umowy, Bank zobowiązany jest doręczyć Posiadaczowi wprowadzone zmiany do Regulaminu lub Regulamin uwzględniający zmiany w terminie nie późniejszym niż 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia zmian w życie.
- Bank może powiadomić o zmianach Regulaminu w następujący sposób:
 - poprzez zamieszczenie zmian na Zestawieniu transakcji doręczanym Posiadaczowi,
 - poprzez przesłanie wiadomości w formie elektronicznej na adres e-mail Posiadacza – w przypadku uprzedniej zgody Posiadacza na przesyłanie przez Bank korespondencji w formie elektronicznej oraz podania przez Posiadacza adresu e-mail do komunikacji z Bankiem,
 - poprzez dostarczenie wiadomości Posiadaczowi w formie elektronicznej, za pośrednictwem systemu bankowości internetowej – w przypadku aktywowania przez Posiadacza dostępu do tego systemu,
 - listownie na wskazany adres do korespondencji.
- W przypadku, gdy Posiadacz złożył dyspozycję o nie wysyłaniu korespondencji, Bank przesyła zmiany, o których mowa w ust. 2 na adres Posiadacza rachunku znajdujący się w dokumentacji Rachunku z zachowaniem postanowień zawartych w ust. 3.
- Przed dniem wejścia w życie proponowanych zmian Regulaminu Posiadacz ma prawo wypowiedzieć Umowę z

skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia dodatkowych opłat lub zgłosić sprzeciw.

6. W przypadku, gdy Posiadacz zgłosi sprzeciw wobec proponowanych zmian Regulaminu, a nie dokona wypowiedzenia Umowy, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian.
7. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, Posiadacz nie dokona wypowiedzenia Umowy lub nie zgłosi sprzeciwu, uznaje się, że zmiany Regulaminu zostały przyjęte i obowiązują strony począwszy od pierwszego dnia następującego po upływie wyżej wymienionego terminu.

§ 12. Reklamacje

1. Posiadaczowi przysługuje prawo złożenia reklamacji rozliczonych Transakcji dokonanych przy użyciu Karty. Reklamacja Transakcji może być złożona:
 - (a) w Placówce Banku w formie pisemnej – osobiście lub przez pełnomocnika,
 - (b) pocztą na adres: Bank BPH S.A., ul. Marynarki Polskiej 177, 80-868 Gdańsk,
 - (c) telefonicznie za pośrednictwem Serwisu Kart Płatniczych.
2. Posiadacz obowiązany jest niezwłocznie powiadomić Bank o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach, nie później niż w terminie 13 miesięcy od daty otrzymania Zestawienia transakcji za okres obejmujący kwestionowaną Transakcję.
3. Bank rozpatruje zgłoszone reklamacje niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od jej otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 30 dni z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym Posiadacza wyznaczając jednocześnie ostateczny termin udzielania odpowiedzi na reklamację, który nie może być jednak dłuższy niż 90 dni od jej otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 30 dni, z uwagi na konieczność uprzedniego zajęcia stanowiska przez Organizację płatniczą lub Agenta rozliczeniowego, Bank poinformuje o tym Posiadacza wyznaczając jednocześnie maksymalny termin udzielania odpowiedzi na reklamację.
4. Bank może się zwrócić do Posiadacza, w związku z rozpatrywaną reklamacją, o dostarczenie niezbędnych informacji oraz posiadanej przez Posiadacza dokumentacji dotyczącej składanej reklamacji (rachunki, faktury, oświadczenia).
5. Bank poinformuje Posiadacza o rozpatrzeniu reklamacji w formie pisemnej (pocztą tradycyjną lub elektroniczną) albo telefonicznej.
6. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, jeżeli uprzednio Bank uznał Rachunek kwotą reklamowanej Transakcji pod warunkiem pozytywnego jej rozpatrzenia, Bank ma prawo do ponownego obciążenia Rachunku reklamowaną kwotą.
7. Jeżeli uznanie Rachunku z tytułu reklamacji nastąpiło warunkowo, przed zakończeniem procedury reklamacyjnej prowadzonej przez Bank, rozwiązanie Umowy i zamknięcie Rachunku nie uchybia obowiązkowi Posiadacza do zwrotu reklamowanej kwoty, którą Bank uznał warunkowo Rachunek.
8. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. W związku z procesem reklamacyjnym Posiadaczowi przysługuje możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta, a także skierować sprawę do polubownego rozwiązania w ramach Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego przy Związku Banków Polskich lub Sądu Polubownego przy KNF. Szczegółowe informacje wraz z danymi adresowymi dostępne są na stronach internetowych wymienionych instytucji.

§ 13. Utrata i wymiana karty

1. W przypadku utraty Karty, lub podejrzenia uzyskania dostępu do Kodu identyfikacyjnego przez inne osoby, Posiadacz lub Użytkownik winien niezwłocznie dokonać zastrzeżenia Karty.
2. W przypadku uzasadnionego podejrzenia dokonywania przy użyciu Karty Transakcji przez osoby nieuprawnione Bank

dokona blokady Karty, a następnie dołoży starań w celu niezwłocznego skontaktowania się telefonicznie z Klientem (o ile Klient udostępnił swój numer telefonu) aby potwierdzić bądź wykluczyć podejrzenia. W przypadku braku możliwości telefonicznego kontaktu z Klientem Bank niezwłocznie informuje Posiadacza o blokadzie Karty w sposób określony w § 11 ust. 3-4.

3. Klient powinien zgłosić zastrzeżenie telefonicznie do Serwisu Kart Płatniczych lub bezpośrednio w Placówce Banku. Dokonując telefonicznego zastrzeżenia Karty należy podać dane pozwalające na identyfikację Karty, która ma być zastrzeżona. Bank potwierdza przyjęcie zgłoszenia zastrzeżenia Karty, podając Klientowi numer zastrzeżenia.
4. Bank zastrzega Kartę również w przypadku dostarczenia Bankowi przez osobę trzecią znalezionej Karty. W tej sytuacji po dokonaniu zastrzeżenia Karty Bank dołoży starań w celu niezwłocznego skontaktowania się telefonicznie z Klientem (o ile Klient udostępnił swój numer telefonu).
5. Karta, która została zastrzeżona, nie może być więcej używana. W przypadku jej odzyskania, należy ją niezwłocznie zwrócić do Banku.
6. Warunkiem wydania Karty w miejsce zastrzeżonej jest złożenie nowego wniosku. Zastrzeżenie Karty nie oznacza rozwiązania Umowy. Umowa wygasa w odniesieniu do tej Karty jeśli Klient nie wnioskuje o wydanie nowej Karty w miejsce Karty zastrzeżonej w przeciągu 3 miesięcy od zastrzeżenia. Do Karty zastrzeżonej nie stosuje się postanowień Regulaminu dotyczących wznowienia Karty (§ 3 ust. 2).

§ 14. Wypowiedzenie Umowy

1. Umowa może zostać rozwiązana za wypowiedzeniem zarówno przez Bank jak i Posiadacza.
2. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron za wypowiedzeniem:
 - (a) przez Posiadacza - z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia;
 - (b) przez Bank - z zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia.
3. Posiadacz odpowiedzialny jest za zobowiązania wynikające z Transakcji dokonanych przy użyciu Karty również w okresie wypowiedzenia Umowy, nawet jeśli ich potwierdzenie wpłynęło do Banku po dacie rozwiązania Umowy.

BANK BPH S.A.