

## Załącznik nr 2 do Regulaminu kont dla klientów indywidualnych

(dawniej zwanego: Regulamin świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów indywidualnych)

### Instrumenty płatnicze

(dalej: zasady; dawniej: Zasady wydawania i funkcjonowania instrumentów płatniczych)

#### § 1

1. Zasady określają sposób, w jaki:
  - 1) wydajemy i obsługujemy instrumenty płatnicze oraz rozliczamy operacje wykonywane przy użyciu instrumentów płatniczych,
  - 2) korzystasz z instrumentów płatniczych,
  - 3) świadczymy usługi w aplikacji mobilnej SGB Mobile,
  - 4) świadczymy inne usługi razem z wydaną kartą; lista tych usług znajduje się na naszej stronie internetowej.
2. Zasady korzystania z instrumentów płatniczych są dostępne na naszej stronie internetowej:
  - 1) dla portfeli cyfrowych – w Regulaminie korzystania z kart płatniczych SGB w ramach portfeli cyfrowych,
  - 2) dla usługi Visa Mobile – w Regulaminie dodawania i użytkowania kart SGB w ramach korzystania z usługi Visa Mobile.
3. Zasady korzystania z instrumentów płatniczych w aplikacji mobilnej SGB Mobile opisuje Regulamin korzystania z aplikacji mobilnej SGB Mobile dostępny na naszej stronie internetowej.
4. Słowniczek pojęć używanych w zasadach:

**agent rozliczeniowy** bank lub inny dostawca w rozumieniu Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych

**agent rozliczeniowy banku** agent rozliczeniowy za pośrednictwem, którego rozliczamy transakcje wykonane wydanymi przez nas instrumentami płatniczymi

**akceptant** odbiorca inny niż konsument, któremu agent rozliczeniowy świadczy usługę płatniczą

**aplikacja mobilna/aplikacja** udostępnione przez nas oprogramowanie, służące do obsługi bankowości mobilnej, instalowane na Twoim zaufanym urządzeniu mobilnym, umożliwiające korzystanie z usług bankowych, w tym składanie zleceń płatniczych

**hasło 3D Secure** jednorazowy kod SMS wysyłany przez nas na Twój numer telefonu komórkowego, który podałeś(-aś) nam do kontaktu, weryfikacji Twojej tożsamości i dodatkowej autoryzacji transakcji w usłudze 3D Secure

**karta/instrument płatniczy** karta debetowa wydana jako karta plastikowa lub jako karta wirtualna, która identyfikuje swojego wydawcę licencjonowanego i użytkownika; umożliwia transakcje określone w regulaminie i zasadach

**karta wirtualna** karta prezentowana w elektronicznych kanałach dostępu, po dodaniu do portfeli cyfrowych zgodnie z Regulaminem korzystania z kart płatniczych SGB w ramach portfeli cyfrowych, umożliwiającą dokonywanie operacji określonych w Regulaminie korzystania z kart płatniczych SGB w ramach portfeli cyfrowych (gdy wdrożymy tę funkcjonalność)

**limit transakcji bezgotówkowych** ustalona przez nas maksymalna dzienna kwota operacji bezgotówkowych, które możesz wykonywać kartą lub przez elektroniczny kanał dostępu, w tym wypłacać gotówkę w usłudze cash back

**limit transakcji zbliżeniowej** maksymalna kwota pojedynczej transakcji zbliżeniowej ustalana przez organizację płatniczą; wysokość limitu transakcji zbliżeniowych przeprowadzanych poza granicami Polski może być inna niż wysokość limitu obowiązującego w Polsce

**Mastercard International (Mastercard)** organizacja płatnicza, która obsługuje międzynarodowy system akceptacji i rozliczania operacji dokonanych kartami z logo Maestro/Cirrus/Mastercard

**marża kursowa** kwota łącznych opłat za przeliczenie waluty w transakcji płatniczej (przewalutowanie); jest to wartość procentowa marży w stosunku do najbardziej aktualnego referencyjnego kursu wymiany euro ogłoszonego przez Europejski Bank Centralny (EBC), którą prezentujemy zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/518 z dnia 19 marca 2019 r. zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 924/2009 w odniesieniu do niektórych opłat za płatności transgraniczne w Unii i opłat za przeliczenie waluty

**odbiorca** odbiorca pieniędzy, których dotyczy transakcja, np. akceptant; odbiorcą może być osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną

**portfel cyfrowy** aplikacja, oprogramowanie lub usługa online, dzięki której użytkownicy mogą przechowywać swoje dane finansowe i zarządzać nimi oraz wykonywać transakcje elektronicznie klient, z którym bank zawarł umowę o prowadzenie rachunku

**technologia NFC** od angielskiego Near Field Communication – technologia, która umożliwia bezstykową i bezprzewodową transmisję danych na bliską odległość przy użyciu urządzenia mobilnego z anteną NFC, komunikującą się z terminalem POS lub bankomatem i umożliwiającą transakcje zbliżeniowe

**tokenizacja** w pełni automatyczny proces, który zastępuje numer karty płatniczej innym losowym ciągiem cyfr – unikalnym i bezpiecznym tokenem płatniczym (token); dzięki tokenowi osoby postronne nie mają dostępu do danych wrażliwych karty; tokenizacja następuje, kiedy dodajesz kartę do portfela cyfrowego

**transakcja bezgotówkowa / operacja bezgotówkowa**

płatność za towary i usługi przy użyciu karty/instrumentu płatniczego, również w internecie

**transakcja zbliżeniowa (transakcja bezstykowa) / operacja zbliżeniowa**

transakcja płatnicza wykonana kartą przez zbliżenie jej lub urządzenia mobilnego do czytnika zbliżeniowego na terminalu w punkcie usługowo-handlowym lub w bankomacie z funkcją zbliżeniową

**transakcje/operacje** zarówno transakcje/operacje bezgotówkowe jak również transakcje/operacje gotówkowe

**tryb online** wykonywanie transakcji kartą lub instrumentem płatniczym, który wymaga połączenia w czasie rzeczywistym akceptującego ten instrument płatniczy urządzenia z systemem bankowym

**urządzenie mobilne** smartfon, tablet lub inne urządzenie z systemem operacyjnym iOS lub Android, które obsługuje transmisję danych i ma dostęp do internetu

**usługa cash back (cash back)** umożliwia wypłatę gotówki z kasy punktu handlowo-usługowego podczas płatności kartą; organizacja płatnicza określa maksymalną wysokość wypłaty w usłudze cash back, a punkt handlowo-usługowy informuje Cię, ile wynosi ta kwota; usługa jest dostępna w punktach z logo Mastercard lub Maestro Płać kartą i wypłać, lub Visa cash back

**użytkownik karty** posiadacz rachunku lub osoba fizyczna, którą posiadacz rachunku upoważnił do płacenia i wypłacania gotówki przy użyciu karty.

**Visa (Visa International)** organizacja obsługująca międzynarodowy system, który akceptuje i rozlicza operacje kartami z logo Visa

**wydawca karty** Bank

**wydawca licencjonowany** SGB-Bank S.A., na licencji którego wydawana jest karta

**zablokowanie karty** czasowe uniemożliwienie operacji kartą

**zastrzeżenie karty** nieodwracalne zablokowanie możliwości posługiwania się kartą

## Rozdział 1. Karty

### Wydawanie i wznawianie kart płatniczych

#### § 2

1. Karty mogą być wydawane:
  - 1) do ROR/PRP,
  - 2) do rachunków oszczędnościowych w walutach wymiennalnych: EUR, GBP, USD lub innych rachunków, które wskażemy,  
w formie karty plastikowej lub wirtualnej (w przypadku kart Mobile), prezentowanej w elektronicznych kanałach dostępu jako numer karty. Wybierasz formę plastikową lub wirtualną, kiedy wnioskujesz o kartę Mobile w elektronicznych kanałach dostępu. Kartę wirtualną możesz zamienić na plastikową w dowolnym momencie jej okresu ważności.
2. Jeśli jesteś posiadaczem rachunku prowadzonego w PLN, za wyjątkiem PRP lub użytkownikiem karty do takiego rachunku możesz zlecić połączenie karty wydanej do tego rachunku, z rachunkami w walutach wymiennalnych, tj. EUR, USD, GBP. Kartę możesz połączyć maksymalnie z jednym rachunkiem w danej walucie (EUR, USD, GBP). Jeśli jesteś użytkownikiem karty, Twoja dyspozycja może dotyczyć tylko karty, której użytkownikiem jesteś.  
Posiadacz rachunku może złożyć dyspozycję w odniesieniu do swojej karty w aplikacji SGB Mobile, w bankowości internetowej (gdy wdrożymy taką funkcjonalność) lub w placówce banku. Posiadacz rachunku może złożyć dyspozycję w placówce banku dla karty użytkownika. Pełnomocnik może złożyć dyspozycję w placówce banku jeśli posiada stosowne umocowanie do rachunku prowadzonego w PLN oraz w walutach wymiennalnych.
  - 1) Dla małoletniego posiadacza konta:
    - a. w placówce bankowej:
      - do 13. roku życia wniosek składa jego przedstawiciel ustawowy,
      - od 13. do 18. roku życia wniosek może złożyć sam małoletni, jeśli zgodzi się na to jego przedstawiciel ustawowy,
    - b. w aplikacji mobilnej SGB Mobile:
      - wniosek składa jego przedstawiciel ustawowy w panelu rodzica.
3. Wydajemy maksymalnie jedną kartę tego samego typu dla jednej osoby do tego samego rachunku.
4. Jeśli jesteś posiadaczem rachunku, możesz zwrócić się o wydanie karty dla jednej lub więcej osób. Udzielasz im w ten sposób pełnomocnictwa do dysponowania pieniędzmi na rachunku przy użyciu karty. Takiego pełnomocnictwa możesz udzielić osobie, która ukończyła 13 lat.
5. Jeśli jesteś posiadaczem rachunku, możesz wnioskować o zmianę typu karty. Zmiana typu karty może zmieniać opłaty za jej użytkowanie, wynikające z taryfy. Jeśli wycofaliśmy produkt z oferty, typ karty może się zmienić z naszej inicjatywy w momencie wznowienia karty. W takim przypadku warunki cenowe dla nowego typu karty nie zmieniają się.
6. Kartę młodzieżową możemy wydać osobie fizycznej, która ukończyła 13 lat i nie przekroczyła 30 lat oraz ma w banku ROR. Do tego rachunku możemy wydać tylko jedną kartę młodzieżową.
7. Kartę Visa/Mastercard Junior możemy wydać osobie fizycznej, która ukończyła 6 lat i nie przekroczyła 18 lat .
8. Włączysz funkcję zbliżeniową jeśli pierwszą transakcję wykonasz stykowo z PIN-em. Jeśli chcesz ją wyłączyć, składasz wniosek w naszej placówce, a następnie musisz wykonać transakcję stykową z PIN-em w terminalu POS lub bankomacie..
9. Jeśli użytkownikiem karty jest małoletni do 13. roku życia, wniosek o kartę lub jej duplikat musi złożyć jego przedstawiciel ustawowy.

#### § 3

1. Karty mają limity transakcji bezgotówkowych oraz wypłat gotówki (dziennie kwotowe oraz ilościowe).
2. Jeśli jesteś posiadaczem rachunku, użytkownikiem karty lub przedstawicielem ustawowym małoletniego, możesz zmienić limity kwotowe w bankowości internetowej, aplikacji mobilnej lub

naszej placówce. Dla kart Visa/Mastercard Junior limity może zmienić wyłącznie przedstawiciel ustawowy małoletniego w bankowości internetowej, aplikacji mobilnej lub naszej placówce.

3. Ustalamy limity ilościowe i nie może ich zmienić pracownik naszej placówki, posiadacz rachunku, użytkownik karty, przedstawiciel ustawowy małoletniego.
4. Dla kart debetowych do rachunków prowadzonych w PLN limity transakcyjne są określane w PLN. Nie ma znaczenia, czy karta jest połączona z rachunkami w walutach EUR, USD lub GBP. Limity transakcyjne w PLN obowiązują łącznie dla wszystkich transakcji kartą, niezależnie od tego, na którym rachunku podłączonym do karty zostaną rozliczone.
5. Wartości limitów określa rozdział 2 tego załącznika.

#### **§ 4**

1. Jeśli nie złożysz rezygnacji ze wznowienia karty co najmniej 45 dni przed terminem jej ważności, wznowi się ona automatycznie.
2. Karty Mobile możemy wznowiać w formie plastikowej lub wirtualnej. Zależy to od parametrów karty w dniu jej wznowienia.
3. Możemy zmienić numer karty i PIN dla wznowionej karty. W takim przypadku powiadomimy Cię o zmianie na zasadach z § 7.
4. Jeśli formalnie zrezygnujesz ze wznowienia karty, zniszcz kartę tak, aby uszkodzić pasek magnetyczny lub mikroprocesor oraz numer karty.

#### **§ 5**

1. Jeśli rezygnujesz z użytkowania karty w okresie jej ważności, zgłoś nam to pisemnie. Gdy otrzymamy zgłoszenie, zastrzeżemy kartę. Możesz także zastrzec ją samodzielnie w elektronicznych kanałach dostępu.
2. W przypadku z ust. 1 kartę zniszcz w sposób określony w § 4 ust. 4 tych zasad.

#### **§ 6**

Możemy wydawać do ROR inne karty niż określone w tym regulaminie. W takich przypadkach opieramy się na odrębnych regulacjach.

### **Wysyłka PIN i karty**

#### **§ 7**

1. PIN możesz pobrać SMS-em na numer telefonu, który wskazałeś(-aś), lub otrzymać w formie papierowej na adres do korespondencji.
2. PIN jest generowany i dystrybuowany w taki sposób, że zna go tylko osoba, której imię i nazwisko znajduje się na karcie.
3. Możesz nadać PIN w aplikacji mobilnej lub bankowości internetowej.
4. PIN jest niezbędny, gdy korzystasz z bankomatów oraz płacisz w punktach handlowo-usługowych, które wymagają potwierdzenia operacji PIN-em..
5. Jeśli kolejno trzy razy wprowadzisz błędny PIN, spowoduje to zatrzymanie karty. Nawet jeśli w tym dniu nadasz do karty nowy PIN, zadziała on dopiero po północy. Resetujemy wtedy licznik błędów.
6. Jeśli Twoja karta zostanie zatrzymana, zastrzeż ją i złóż do nas wniosek o wydanie nowej. Jeśli Twoja aplikacja mobilna udostępnia taką opcję, zamów nową kartę w aplikacji.
7. Nie możemy odtworzyć PIN-u, jeśli go zgubisz, zapomnisz lub nie otrzymasz. W takim przypadku możesz wystąpić z wnioskiem o nowy PIN lub nadać nowy PIN w aplikacji mobilnej, jeśli udostępniamy taką opcję
8. PIN możesz zmienić w bankomatach umożliwiających taką operację, w bankowości internetowej lub aplikacji mobilnej.
9. Karty wirtualne nie mają PIN-u. Używasz ich w portfelach cyfrowych, zgodnie z regulaminem jaki akceptujesz, dodając kartę do takiego portfela.

## § 8

1. Kartę wysyłamy pocztą lub kurierem na Twój adres korespondencyjny. Możesz ją także odebrać w naszej placówce.
2. Karta, którą otrzymujesz, jest nieaktywna. Informację o tym, jak ją aktywować, przekazujemy Ci wraz z kartą. Kartę możesz aktywować w bankowości internetowej, w aplikacji mobilnej lub naszej placówce.
3. Karta wirtualna, jest nieaktywna, dopóki nie aktywujesz jej w elektronicznych kanałach dostępu lub naszej placówce.
4. Karta jest ważna do ostatniego dnia miesiąca, który jest na niej wskazany. Dla kart wirtualnych datę ważności karty prezentujemy w aplikacji mobilnej.

## § 9

Jeśli karta ulegnie uszkodzeniu, możesz złożyć wniosek o wydanie jej duplikatu z dotychczasowym lub nowym PIN-em. Zniszcz uszkodzoną kartę. Możesz ją również zastrzec i złożyć wniosek o kartę w miejsce zastrzeżonej lub o całkowicie nową kartę. Aby wykonać te czynności, musisz być posiadaczem rachunku.

## Zasady użytkowania kart

### § 10

Jeśli -używasz karty, którą dla Ciebie wydaliśmy, musisz:

- 1) przechowywać i chronić kartę oraz indywidualne dane uwierzytelniające, z zachowaniem należytej staranności,
- 2) chronić kartę i PIN przed kradzieżą, zgubieniem, zniszczeniem lub uszkodzeniem,
- 3) przechowywać osobno kartę, PIN i indywidualne dane uwierzytelniające,
- 4) nie udostępniać karty lub urządzenia mobilnego, PIN-u i indywidualnych danych uwierzytelniających osobom nieuprawnionym,
- 5) niezwłocznie zgłosić utratę, kradzież, przywłaszczenie albo nieuprawnione użycie karty, urządzenia mobilnego lub nieuprawniony dostęp do karty, urządzenia mobilnego, zgodnie z § 2 zasad,
- 6) przestrzegać umowy i regulaminu,
- 7) sprawdzać na bieżąco obciążenia rachunku, w tym transakcje kartą, i zgłaszać nam wszelkie niezgodności lub nieprawidłowości,
- 8) zapewniać środki na rozliczenie wszystkich transakcji, do których zobowiązałeś się umowami zawartymi między Tobą, a sprzedawcą/usługodawcą,
- 9) uregulować niezwłocznie niedozwolone debety, które spowodujesz nieprawidłowo użytkując kartę,
- 10) aktualizować oprogramowanie antywirusowe na urządzeniu mobilnym.

### § 11

Operacje może wykonywać wyłącznie osoba, której imię i nazwisko znajduje się na karcie, tylko w okresie ważności karty.

## Wykonywanie operacji

### § 12

1. Dzięki karcie możesz dysponować pieniędzmi na rachunku: wykonywać operacje gotówkowe i bezgotówkowe, autoryzowane wymaganymi przez nas metodami uwierzytelniania.
2. Wypłacić gotówkę przy użyciu karty możesz w:
  - 1) kasach banków, bankomatach lub terminalach POS,
  - 2) innych urządzeniach, akceptujących kartę i umożliwiającą wypłatę gotówki,
  - 3) punktach handlowo-usługowych, które udostępniają usługę cash back, jeżeli my udostępniłyśmy tę usługę; dane urządzenie musi umożliwiać operacje gotówkowe kartą.

3. Wpłacić gotówkę przy użyciu karty możesz w naszych wplatomatach; dane urządzenie musi umożliwiać wpłaty gotówkowe kartą.
4. Kartą możesz realizować operacje takie jak:
  - 1) operacje z fizycznym użyciem karty:
    - a) płatności za towary i usługi w formie bezgotówkowej w punktach handlowo-usługowych, które akceptują karty i mają terminale POS,
    - b) wypłaty gotówki w kasach banków i bankomatach,
    - c) korzystanie z usługi cash back w punktach handlowo-usługowych, które akceptują karty i mają terminale POS,
  - 2) operacje na odległość, tj. takie, w których nie przedstawiasz fizycznie karty, w szczególności przy zakupach przez telefon lub internet, chyba że regulamin stanowi inaczej;
  - 3) operacje kartami stokenizowanymi w portfelach cyfrowych, które opisuje regulamin korzystania z kart płatniczych SGB w ramach portfeli cyfrowych.
5. Operacje z użyciem karty opisane w ust. 4 pkt 1 zasad autoryzujesz, gdy wprowadzasz prawidłowy PIN, z wyjątkiem ust. 7 tego paragrafu.
6. Operacje kartą na odległość opisane w ust. 4 pkt 2 tego paragrafu autoryzujesz w ten sposób, że podajesz prawidłowy numer karty, datę jej ważności oraz trzycyfrowy kod CVC2/CVV2. Są to:
  - 1) zapłata kartą za zamówione telefonicznie lub korespondencyjnie towary (operacje typu mail order / telephone order – MOTO),
  - 2) zapłata za towar zakupiony przez internet.
7. Operacje kartą wirtualną autoryzujesz przez uwierzytelnienie w portfelu cyfrowym lub podanie prawidłowego numeru karty, daty jej ważności oraz trzycyfrowego kodu CVC2/CVV2.
8. Autoryzacji dokonujesz, gdy wprowadzasz PIN, wykonujesz uwierzytelnienie w portfelu cyfrowym albo podajesz wymagane przez nas informacje. Operacji z ust. 4 pkt 2 nie musisz zatwierdzać PIN-em ani podpisem.
9. Autoryzacja transakcji zbliżeniowych polega na zbliżeniu karty lub urządzenia mobilnego do czytnika, który umożliwia transakcje zbliżeniowe. Transakcja nie musi wymagać PIN-u, jeśli kwota mieści się w limicie pojedynczej transakcji zbliżeniowej z § 27 zasad.
10. Aby korzystać z funkcji zbliżeniowej karty plastikowej, musisz wykonać na terenie kraju pierwszą transakcję stykową w bankomacie lub terminalu płatniczym i użyć PIN-u. Pierwsze podanie PIN-u może wiązać się komunikatem błędny PIN po każdej zmianie PIN. Ponów podanie PIN-u nawet 4 razy.
11. Stosujemy silne uwierzytelnianie użytkownika, gdy:
  - 1) uzyskujesz dostęp do swojego rachunku w trybie online,
  - 2) inicjujesz transakcję płatniczą,
  - 3) przeprowadzasz za pomocą elektronicznych kanałów dostępu czynność, która może wiązać się z ryzykiem oszustwa związanego z wykonywanymi usługami płatniczymi lub innych nadużyć, z wyjątkiem ust. 12 zasad.
12. Możemy nie stosować silnego uwierzytelniania użytkownika w przypadku transakcji:
  - 1) poza EOG (Europejski Obszar Gospodarczy),
  - 2) Mail Order / Telefon Order,
  - 3) zainicjowanych przez akceptanta,
  - 4) w terminalach samoobsługowych, w których regulujesz opłaty za przejazd lub postój,
  - 5) wykonanych u odbiorcy z listy zaufanych odbiorców, którą utworzyłeś(-aś) wcześniej, stosując silne uwierzytelnienie,
  - 6) na niewielkie kwoty,
  - 7) cyklicznych, jeśli taką transakcję utworzyłeś(-aś), zmieniłeś(-aś) lub zainicjowałeś(-aś), stosując silne uwierzytelnienie,
  - 8) zdalnej płatniczej, którą inicjujesz i której poziom ryzyka uznamy za niski, zgodnie z mechanizmem monitorowania naszych transakcji.
13. Jeśli wykonujesz transakcje internetowe:
  - 1) korzystaj z zaufanych komputerów z aktualnym oprogramowaniem antywirusowym;

- 2) sprawdź, czy transmisję szyfruje protokół SSL (ang. Secure Socket Layer), który zapewnia poufność i integralność transmisji danych;
  - 3) nie korzystaj z otwartych i niezabezpieczonych sieci.
14. Jeśli płacisz za zamówienia pocztowe, telefoniczne lub internetowe (transakcja na odległość), korzystaj z usług sprawdzonych firm, które sprzedają na odległość i przyjmują płatności kartami oraz zachowaj szczególną ostrożność.
  15. Nie możesz wykorzystywać karty do transakcji sprzecznych z prawem. Dotyczy to również transakcji w internetowych grach hazardowych, których organizator nie uzyskał zezwolenia zgodnego z Ustawą z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych.
  16. Karta jest własnością wydawcy licencjonowanego.
  17. Umożliwiamy Tobie dodanie karty płatniczej do portfeli cyfrowych i usługi Visa Mobile, co umożliwi Ci płatności za pomocą tych portfeli i usługi Visa Mobile.

### **§ 13**

1. W jednym dniu możesz zapłacić kartą maksymalnie tyle, ile masz dostępnych pieniędzy. Uwzględnij przy tym dziennie limity kwotowe i ilościowe dla transakcji bezgotówkowych oraz limity transakcji zbliżeniowych, jeśli używasz karty, która umożliwia transakcje zbliżeniowe.
2. Transakcje zbliżeniowe nie muszą weryfikować salda i obniżać dostępnych środków.
3. Jeśli transakcja zbliżeniowa przekroczy kwotę limitu transakcji zbliżeniowej, musisz ją potwierdzić PIN-em. Taka transakcja blokuje dostępne środki w wysokości autoryzowanej kwoty.
4. Niezależnie od tego, ile wynosi kwota transakcji zbliżeniowej, może być konieczne zrealizowanie jej jako typowej transakcji bezgotówkowej, wymagającej potwierdzenia. Może się to zdarzyć, nawet jeśli spełniłeś wszelkie warunki do zrealizowania transakcji zbliżeniowej.
5. Jeśli masz kilka kart do tego samego rachunku, funkcjonują one w ramach dostępnych środków na rachunku.
6. Autoryzacja może spowodować zablokowanie środków. Blokady utrzymują się do 7 dni. Możemy zrealizować zleconą transakcję płatniczą bez blokady dostępnych środków.
7. Gdy transakcję realizujesz kartą płatniczą, a nie znasz dokładnej kwoty transakcji w momencie, w którym zgadzasz się na jej wykonanie, możemy zablokować środki na rachunku, jeżeli zgodziłeś się na blokadę określonej kwoty środków. Preautoryzacje mogą być zakładane na jedną jednostkę monetarną lub maksymalną kwotę transakcji. Warunki takiej blokady zaprezentuje Ci sprzedawca/usługodawca. Twój rachunek obciążymy kwotą polecenia zapłaty, które otrzymamy od sprzedawcy/usługodawcy. Wcześniejszą blokadę zdejmemy po rozliczeniu tej transakcji.
8. Zwracaj uwagę na rzeczywisty poziom środków dostępnych na rachunkach, aby wykonywać transakcje kartą tylko do ich wysokości.
9. Jeżeli w ciągu 7 dni od daty transakcji nie otrzymamy jej do rozliczenia od naszego agenta rozliczeniowego, odblokujemy środki.
10. Jeśli agent rozliczeniowy prześle transakcje do rozliczenia po 7 dniach, obciążymy Twój rachunek transakcją oraz ewentualnymi opłatami związanymi z tą transakcją.

### **§ 14**

Gdy płacisz kartą plastikową, musisz okazać dokument tożsamości, jeśli zażąda tego akceptant. Ma on prawo sprawdzić, czy dane osoby na karcie i dokumencie są zgodne.

### **§ 15**

Jeśli wykonujesz transakcje bezgotówkowe lub gotówkowe kartami Visa lub Mastercard, akceptant może obciążyć Cię dodatkową opłatą lub prowizją (tzw. surcharge). Akceptant musi poinformować Cię o jej wysokości zanim rozpoczniesz transakcję. Nie jest to nasza opłata i nie mamy wpływu na to, czy prowizja lub opłata jest pobierana i jaka jest jej wysokość. Zaksięgujemy opłatę na Twoim rachunku, jeśli otrzymamy takie polecenie zapłaty.

### **§ 16**

1. Możemy kontaktować się z Tobą, aby potwierdzić, że wykonałeś transakcję kartą.

2. O odmowie transakcji niezwłocznie poinformuje Cię komunikat na urządzeniu (bankomat, terminal POS), internetowy system transakcyjnym lub akceptant. Jeśli to będzie możliwe, otrzymasz także informację o przyczynie odmowy i procedurze sprostowania błędów, które ją spowodowały. Nie dotyczy to sytuacji, w których powiadomienie takie jest niedopuszczalne na podstawie odrębnych przepisów.
3. Nieodpłatnie przesyłamy Ci informację o marży kursowej. Przekazujemy ją e-mailem lub SMS-em, na adres e-mail lub numer telefonu komórkowego, który zadeklarowałeś dla tej karty.. Wysyłamy informację tylko dla zleceń przeprowadzanych w krajach EOG, w walutach tych krajów, innych niż waluta rachunku, do którego wydana jest karta, dotyczących wypłaty gotówki z bankomatu lub płatności kartą w punkcie sprzedaży. Informację o marży kursowej wysyłamy po pierwszej transakcji w danej walucie w danym miesiącu kalendarzowym. Możesz zrezygnować z otrzymywania informacji. Szczegóły dotyczące rezygnacji i ponownego włączenia usługi znajdują się na naszej stronie internetowej.

## **Zasady rozliczeń transakcji kartą**

### **§ 17**

1. Jeżeli karta do rachunku w PLN ma podłączone rachunki w walutach wymiennalnych, tj. EUR, USD, GBP i:
  - 1) wykonujesz transakcję w PLN, obciążamy rachunek w PLN, do którego wydano kartę,
  - 2) wykonujesz transakcję w walucie wymiennalnej jednego z rachunków połączonych z kartą i na rachunku w tej walucie są środki wystarczające na pokrycie transakcji, to obciążamy rachunek w walucie transakcji,
  - 3) wykonujesz transakcję w walucie wymiennalnej jednego z rachunków połączonych z kartą, ale na rachunku w tej walucie nie ma środków wystarczających na pokrycie transakcji, to obciążamy rachunek w PLN, do którego wydano kartę.Rachunek obciążamy kwotą transakcji wykonanych wszystkimi kartami wydanymi na podstawie umowy. Dzieje się to w dniu, w którym otrzymamy informację od naszego agenta rozliczeniowego.
2. Jeżeli karta nie jest połączona z rachunkami w walutach innych niż PLN, obciążamy rachunek w PLN.
3. Opłatami lub prowizjami związanymi z używaniem karty obciążamy w PLN rachunek, do którego jest wydana karta.
4. W dniu, w którym obciążamy rachunek kwotami transakcji, musisz zapewnić na nim środki w odpowiedniej wysokości. Muszą one wystarczyć na pokrycie transakcji wszystkimi kartami do tego rachunku oraz wszelkich opłat i prowizji, które pobieramy za użytkowanie kart.
5. Jeśli powstanie debet na rachunku, do którego wydaliśmy kartę, musisz niezwłocznie spłacić zadłużenie.
6. Gdy otrzymamy zlecenie płatnicze, wykonujemy transakcję. Polega ona na tym, że przekazujemy środki na rachunek należący do akceptanta. Robimy to w terminie, który ustaliliśmy z dostawcą usług płatniczych akceptanta. W przypadku wypłaty gotówki w bankomatach, udostępniamy środki niezwłocznie po tym, gdy otrzymamy zlecenie wypłaty środków.

### **§ 18**

1. Rozliczanie operacji:
  - 1) kartami do ROR w przypadkach z §17 ust. 1 pkt 3) i ust. 2,
  - 2) do PRP,
  - 3) transakcji uznaniowych typu przelew na kartę w walucie innej niż PLN, odbywa się po tym, jak przeliczymy je na PLN według zasad opisanych poniżej.
2. Dla kart Mastercard operacje:
  - 1) obciążenia:
    - a) w EUR przeliczane są przez naszego agenta rozliczeniowego na PLN w dniu, w którym nasz agent rozliczeniowy przetworzył operację od innego agenta rozliczeniowego; przeliczamy według obowiązującego w SGB-Banku S.A. w poprzednim dniu roboczym kursu sprzedaży dewiz dla euro, zgodnie z tabelą kursową z tego dnia z godziny 15:00,

- b) w walucie innej niż EUR: Mastercard przelicza środki na euro według swoich kursów, następnie z EUR na PLN w dniu, w którym nasz agent rozliczeniowy przetworzył operację od innego agenta rozliczeniowego; przeliczane są przez naszego agenta rozliczeniowego według obowiązującego w SGB-Banku S.A. w poprzednim dniu roboczym kursu sprzedaży dewiz dla euro, zgodnie z tabelą kursową z tego dnia z godziny 15:00,
- 2) uznania:
- a) w EUR przeliczane są przez naszego agenta rozliczeniowego na PLN w dniu, w którym nasz agent rozliczeniowy przetworzył operację otrzymaną od innego agenta rozliczeniowego; przelicza je według obowiązującego u nas w poprzednim dniu roboczym kursu kupna dewiz dla euro, zgodnie z tabelą kursową z tego dnia z godziny 15:00,
  - b) w walucie innej niż EUR: Mastercard przelicza środki na euro według swoich kursów, następnie z EUR na PLN w dniu, w którym nasz agent rozliczeniowy przetworzył operację od innego agenta rozliczeniowego; agent rozliczeniowy przelicza według obowiązującego u nas w poprzednim dniu roboczym kursu kupna dewiz dla euro, zgodnie z tabelą kursową z tego dnia z godziny 15:00.
3. Dla kart Visa operacje w walucie innej niż PLN Visa przelicza na złote, według swoich kursów. Informacja o zastosowanym kursie znajduje się na stronie [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com).
4. Rozliczanie operacji kartami do rachunków oszczędnościowych w walutach wymiernych, wykonanych w walucie:
- 1) rachunku – obciążenie rachunku wykonujemy w walucie rachunku,
  - 2) innej niż waluta rachunku – kwotę transakcji Mastercard przelicza na walutę rachunku, według swoich kursów; informacja o zastosowanym kursie znajduje się na stronie [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com).
5. Jeśli akceptant daje wybór waluty transakcji, poprosi Cię, abyś ją wybrał(-a) z dostępnej listy.
6. Jeśli zgodnie z ust. 5 wybierzesz walutę, transakcja w walucie innej niż waluta rachunku, do którego została wydana karta, zostanie przeliczona na walutę, którą wybrałeś(-aś). Przeliczenie odbędzie się po kursie sieci akceptanta, który obsługuje punkt handlowo-usługowy lub bankomat. Następnie – na walutę rachunku według odpowiednio ust. 2 lub ust. 3.
7. Zanim autoryzujesz transakcję z ust. 5, akceptant zaprezentuje Ci kwotę transakcji w wybranej walucie, a także zastosowany kurs oraz prowizje związane z wyborem waluty.
8. Jeśli wybierasz walutę transakcji, zgadzasz się na prezentowany kurs walutowy i prowizje z ust. 7. Nie znamy prowizji i kursu walutowego, które stosuje akceptant.
9. Jeśli jesteś posiadaczem lub użytkownikiem karty, możesz przekroczyć dostępne na rachunku środki, np. na skutek przewalutowania transakcji w walucie innej niż waluta karty lub naliczenia opłat za używanie karty. Jako posiadacz rachunku musisz wtedy niezwłocznie spłacić zadłużenie.

## § 19

1. Jeśli jesteś posiadaczem rachunku, możesz złożyć do nas wniosek, abyśmy zwrócili kwotę wykonanej, autoryzowanej transakcji, którą zainicjował odbiorca lub ktoś za jego pośrednictwem, jeżeli:
- 1) w momencie autoryzacji nie została określona dokładna kwota transakcji oraz
  - 2) kwota transakcji jest wyższa niż kwota, jakiej mogłeś(-aś) się spodziewać na podstawie rodzaju i wartości wcześniejszych transakcji, postanowień umowy i istotnych dla sprawy okoliczności.
2. Wniosek z ust. 1 musisz uzasadnić, tzn. podać okoliczności wskazujące na spełnienie warunków z ust. 1. Podstawą zwrotu nie może być wymiana waluty, jeżeli kurs walutowy został ustalony na zasadach, które określa regulamin lub umowa.
3. Zwrot z ust. 1 obejmuje pełną kwotę wykonanej transakcji. Zwrot nie obejmuje natomiast opłat i prowizji związanych z transakcją.
4. Nie dostaniesz zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji, którą zainicjował odbiorca, gdy:
- 1) zgodziłeś(-aś) się na wykonanie transakcji płatniczej bezpośrednio nam lub
  - 2) informację o przyszłej transakcji dostarczyliśmy lub udostępnialiśmy my lub odbiorca, w uzgodniony sposób, co najmniej 4 tygodnie przed wykonaniem zlecenia.

5. Wniosek z ust. 1 możesz złożyć w ciągu 8 tygodni od dnia, w którym rachunek został obciążony kwotą transakcji. Wniosek powinien mieć formę reklamacji, zgodną z zapisami rozdziału o składaniu reklamacji.
6. W ciągu 10 dni od otrzymania wniosku:
  - 1) zwracamy kwotę transakcji, tzn. przekazujemy na rachunek karty pełną kwotę transakcji albo
  - 2) uzasadniamy odmowę zwrotu.
7. Uzasadnienie odmowy zwrotu przekazujemy zgodnie z umową, wraz z pouczeniem o wnoszeniu reklamacji zgodnie z rozdziałem 8 o składaniu reklamacji w regulaminie – § 59-61.

## **§ 20**

1. Udostępniamy miesięczną historię operacji wykonanych przy użyciu karty:
  - 1) na wyciągu z rachunku – posiadaczowi rachunku,
  - 2) jako odrębne zestawienie – użytkownikowi karty,
  - 3) w aplikacji mobilnej – użytkownikowi karty,
  - 4) w bankowości internetowej – użytkownikowi karty.
2. zestawienia operacji prześlemy zgodnie z dyspozycją z wniosku o instrument płatniczy:
  - 1) przesyłką pocztową na adres korespondencyjny, który podałeś(-aś),
  - 2) przesyłką elektroniczną na adres mailowy, który podałeś(-aś).
3. Jeśli jesteś posiadaczem rachunku lub pozwala na to Twoje pełnomocnictwo, możesz w dowolnym momencie złożyć w naszej placówce rezygnację z otrzymywania miesięcznego zestawienia operacji.
4. Opłatę za zestawienia operacji pobieramy zgodnie z obowiązującą taryfą.

## **§ 21**

1. Na Twój wniosek świadczymy usługę chargeback, gdy:
  - 1) zakupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową,
  - 2) zakupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) lub uszkodzony,
  - 3) zakupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową),
  - 4) zwróciłeś(-aś) towar, ale nie otrzymałeś(-aś) zwrotu pieniędzy.
2. Przeprowadzamy usługę chargeback, gdy:
  - 1) podejmiesz w stosunku do akceptanta działania, których celem jest odzyskanie kwoty transakcji lub dostarczenie towaru/usługi zgodnie z umową albo
  - 2) spełnisz inne wymogi uruchomienia usługi chargeback (np. zastrzeżenie karty).
3. Wniosek o usługę chargeback składasz niezwłocznie po tym, gdy stwierdzisz sytuację z ust. 1 i podejmiesz działania z ust. 2, zgodnie z zasadami rozdziału 8 A regulaminu – Reklamacje, skargi i wnioski. W imieniu osób małoletnich wniosek składa przedstawiciel ustawowy, a w przypadku małoletnich powyżej 13. roku życia – także sam małoletni.
4. Do wniosku o usługę chargeback dołącz:
  - 1) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi,
  - 2) pisemne wyjaśnienie zawierające informacje z rozdziału dotyczącego składania reklamacji,
  - 3) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności,
  - 4) informację na temat działań, które podjąłeś(-aś) wobec akceptanta (tj. co najmniej wskazanie: daty i formy Twojego kontaktu z akceptantem, danych akceptanta, treści zgłoszonego żądania oraz odpowiedzi akceptanta);
  - 5) informację, czy towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna, potwierdzenie odesłania otrzymanego towaru lub opis prób, które podjąłeś(-aś), aby zwrócić towar;
  - 6) informację o tym, że rezygnujesz z usługi lub o innych żądaniach, które kierujesz do usługodawcy oraz potwierdzenie rezerwacji, anulacji otrzymanej od usługodawcy lub paragonu z informacją o zwrocie pieniędzy.
5. Przeprowadzamy usługę chargeback zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Visa lub Mastercard), tj. na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.
6. Nie decydujemy o tym, czy otrzymasz kwotę transakcji.

7. Poinformujemy Cię o decyzji akceptanta w ciągu 5 dni roboczych od daty jej otrzymania. Jeśli stwierdzimy, że żądanie zgłoszone we wniosku o chargeback jest bezzasadne, nie zwrócimy kwoty kwestionowanej transakcji.

## **Usługa 3D Secure**

### **§ 22**

1. Usługa 3D-Secure jest dodatkowym zabezpieczeniem, gdy płacisz kartą w internecie, u akceptantów udostępniających tę usługę, z wykorzystaniem:
  - 1) odpowiedzi na pytanie weryfikacyjne, którą ustalasz u nas, i hasła 3D Secure lub
  - 2) potwierdzenia transakcji w aplikacji mobilnej, o ile wybrałeś(-aś) taki sposób akceptowania transakcji.
2. Możesz ustalić lub zmienić metodę uwierzytelnienia w 3DS secure oraz odpowiedź na hasło weryfikacyjne z ust. 1 pkt 1 w naszej placówce.
3. Abyś mógł(-ogła) płacić kartą w internecie, wymagany jest limit transakcyjny na płatności w internecie oraz dostępne środki na rachunku, a także dostępność takiej opcji płatności w serwisie internetowym
4. Jeśli wykonujesz kartą transakcję bezgotówkową w internecie, jej autoryzacja polega na podaniu informacji wymaganych przez akceptanta:
  - 1) wspierających usługę 3D Secure – prawidłowego numeru karty, daty ważności i kodów CVV2 / CVC2 (z zastrzeżeniem, że kodu CVC2 akceptant może nie wymagać) oraz potwierdzenie transakcji w sposób określony w ust. 1;
  - 2) bez usługi 3D Secure – prawidłowego numeru karty, daty ważności i kodów CVV2 / CVC2 albo prawidłowego numeru karty i daty ważności.
5. Jeśli trzykrotnie błędnie odpowiesz na pytanie weryfikacyjne lub podasz błędne hasło 3D Secure albo nie potwierdzisz jej w aplikacji mobilnej (o ile wybrałeś(-aś) taki sposób akceptowania transakcji), usługa 3D Secure zostanie zablokowana. Możesz w dowolnej chwili odblokować usługę w naszej placówce. Po złożeniu dyspozycji usługa automatycznie odblokowuje się o północy danego dnia.

## **Zastrzeżenie i blokowanie kart**

### **§ 23**

1. Karta może zostać zablokowana lub zastrzeżona przez:
  - 1) nas – zgodnie z postanowieniami § 26,
  - 2) Ciebie;
  - 3) przedstawiciela ustawowego małoletniego.
2. Możesz zablokować i odblokować kartę w aplikacji mobilnej oraz w bankowości internetowej.
3. Jeśli jesteś posiadaczem rachunku, na Twój wniosek możemy zastrzec wszystkie karty wydane do rachunku.

### **§ 24**

1. Jeśli utracisz kartę lub ktoś ją ukradnie, przywłaszczy albo w nieuprawniony sposób użyje, powinienesz(-aś) niezwłocznie zastrzec kartę
2. Kartę możesz zastrzec:
  - 1) w aplikacji mobilnej,
  - 2) w bankowości internetowej,
  - 3) w naszej placówce.
3. Od chwili zastrzeżenia nie możesz już posługiwać się kartą. Nie możesz wycofać zastrzeżenia. To ważne jeśli dodałeś ją np.: do płatności cyklicznych.
4. Jeśli jesteś posiadaczem rachunku, możesz wystąpić o wydanie nowej karty po tym, jak zastrzegłeś(-aś) utraconą.

## § 25

Nie możesz posługiwać się kartą zastrzeżoną, o utracie której nas powiadomiłeś(-aś). Jeśli odzyskasz taką kartę, zniszcz ją.

## § 26

- Możemy zastrzec lub zablokować kartę, jeśli:
  - mamy uzasadnione podejrzenie, że popełniono przestępstwo lub powstało zagrożenie bezpieczeństwa karty, tzn. podejrzewamy, że informacje zawarte na karcie pozyskały lub mogły pozyskać osoby nieuprawnione,
  - mamy uzasadnione podejrzenie, że karty użyły osoby nieuprawnione,
  - użytkownik umyślnie doprowadził do nieautoryzowanej transakcji,
  - mamy uzasadnione podejrzenie, że użytkownik użył lub mógł użyć kartę niezgodnie z zasadami lub regulaminem.
- Ponadto zastrzegamy kartę, jeśli umowa wygaśnie lub zostanie rozwiązana.
- Poinformujemy Cię telefonicznie lub pisemnie, że zamierzamy zastrzec lub zablokować kartę z powodów z ust. 1 pkt 1 i 2, zanim wykonamy jedną z tych czynności. Jeżeli nie jest to możliwe, poinformujemy Cię niezwłocznie po zastrzeżeniu lub zablokowaniu karty, z wyjątkiem ust. 6.
- W sytuacji z ust. 1 pkt 1 i 2 wydajemy nową kartę na Twój wniosek.
- Odblokowujemy kartę, jeżeli nie ma powodów, aby dłużej utrzymywać blokadę.
- Nie informujemy o zastrzeżeniu lub zablokowaniu karty, jeżeli byłoby to nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa albo zabronione zgodnie z odrębnymi przepisami.
- Możemy wysłać powiadomienie o autoryzacji transakcji, jeśli mamy wątpliwości, czy Ty ją zainicjowałeś(-aś). Robimy to SMS-em na numer telefonu, który wskazałeś(-aś) nam do kontaktu. O uruchomieniu tej usługi powiadomimy Cię na naszej stronie internetowej.
- Powiadomienie z ust. 7 nie zmienia faktu, że musisz niezwłocznie poinformować nas, jeśli wystąpi nieautoryzowana transakcja. Nie zmienia też postanowień regulaminu, które dotyczą odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje.
- Powiadomienie z ust. 7 jest bezpłatne. Możesz zgłosić telefonicznie lub pisemnie w naszej placówce, że rezygnujesz z otrzymywania powiadomień.

## Rozdział 2. Dienne limity wypłat gotówki i transakcji bezgotówkowych

### § 27

- Dienne kwotowe oraz ilościowe limity wypłat gotówki i transakcji bezgotówkowych dla debetowych kart płatniczych:

#### **Karty debetowe w PLN:**

##### **Visa/Mastercard**

Dzienny wartościowy limit wypłat gotówki: wartość standardowa 1500 PLN i wartość maksymalna 15 000 PLN.

Dzienny ilościowy limit wypłat gotówki 5 sztuk.

Dzienny wartościowy limit transakcji bezgotówkowych – w tym internetowych: wartość standardowa 3000 PLN i wartość maksymalna 30 000 PLN.

Dzienny ilościowy limit transakcji bezgotówkowych 15 sztuk, w tym 10 dla transakcji internetowych.

##### **Karta młodzieżowa Visa/Mastercard**

Dzienny wartościowy limit wypłat gotówki: wartość standardowa 500 PLN i wartość maksymalna 15 000 PLN.

Dzienny ilościowy limit wypłat gotówki 5 sztuk.

Dzienny wartościowy limit transakcji bezgotówkowych – w tym internetowych: wartość standardowa 500 PLN i wartość maksymalna 30 000 PLN.

Dzienny ilościowy limit transakcji bezgotówkowych 15 sztuk, w tym 10 dla transakcji internetowych.

### **Visa/Mastercard Junior**

Dzienny wartościowy limit wypłat gotówki: wartość standardowa 100 PLN i wartość maksymalna 7 000 PLN.

Dzienny ilościowy limit wypłat gotówki 5 sztuk.

Dzienny wartościowy limit transakcji bezgotówkowych – w tym internetowych: wartość standardowa 100 PLN i wartość maksymalna 7 000 PLN.

Dzienny ilościowy limit transakcji bezgotówkowych 15 sztuk, w tym 10 dla transakcji internetowych.

### **Karty debetowe w walutach wymiennalnych**

#### **Mastercard**

Dzienny wartościowy limit wypłat gotówki: wartość standardowa w EUR 350, GBP 300, USD 400 i wartość maksymalna w EUR 2000, GBP 1500, USD 2000.

Dzienny ilościowy limit wypłat gotówki 5 sztuk.

Dzienny wartościowy limit transakcji bezgotówkowych – w tym internetowych: wartość standardowa w EUR 700, GBP 600, USD 850 i wartość maksymalna w EUR 4000, GBP 3000, USD 4250.

Dzienny ilościowy limit transakcji bezgotówkowych 15 sztuk, w tym 10 dla transakcji internetowych.

2. Aktualny limit kwotowy dla transakcji zbliżeniowych, które nie wymagają PIN-u i są wykonane w Polsce (nie dotyczy transakcji realizowanych portfelami cyfrowymi zgodnie z regulaminem korzystania z kart płatniczych SGB w ramach portfeli cyfrowych) znajduje się na stronie internetowej: [www.sgb.pl](http://www.sgb.pl). Limit dla transakcji zbliżeniowych wykonanych poza Polską może być inny niż obowiązujący w Polsce.