

## I. Postanowienia ogólne

Regulamin określa warunki przyznania i korzystania z Limitu kredytowego oraz Kart kredytowych Comfort, Comfort Plus ze stałą spłatą, TurboKARTY oraz Castorama Santander Consumer Bank S.A.

Użyte określenia oznaczają odpowiednio:

1. **Adres do doręczeń elektronicznych** – adres elektroniczny, o którym mowa w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, podmiotu korzystającego z publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego lub publicznej usługi hybrydowej albo z kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, umożliwiający jednoznaczną identyfikację nadawcy lub adresata danych przesyłanych w ramach tych usług.
2. **Akceptant** – przedsiębiorca przyjmujący, za oferowane przez niego towary lub usługi, zapłatę przy użyciu kart płatniczych.
3. **Aplikacja Mobilna/AM** – oprogramowanie udostępniane przez Bank, instalowane na Urządzeniu mobilnym, umożliwiające świadczenie usług bankowych, w tym składanie dyspozycji.
4. **Autoryzacja** – operacja potwierdzenia w Banku wysokości dostępnego limitu z jednoczesnym potwierdzeniem autentyczności Karty i możliwości dokonania Transakcji przy jej użyciu.
5. **Autoryzacja on-line** – autoryzacja, w wyniku której niezwłocznie zostaje przeprowadzona weryfikacja Banku oraz następuje pomniejszenie kwoty dostępnych środków w ramach Limitu kredytowego o kwotę Transakcji.
6. **Autoryzacja off-line** – autoryzacja, w wyniku której nie dochodzi do weryfikacji Banku, a kwota dostępnych środków w ramach Limitu kredytowego zostaje pomniejszona o kwotę Transakcji dopiero w momencie rozliczenia tej Transakcji. Rozliczenie Transakcji autoryzowanej off-line w przypadku braku dostępnych środków może spowodować przekroczenie kwoty przyznanego Limitu kredytowego.
7. **Bank** – Santander Consumer Bank S.A.
8. **Bankomat** – urządzenie umożliwiające dokonywanie wypłat gotówki za pomocą Karty przy użyciu numeru PIN lub dodatkowo dokonywanie innych Transakcji.
9. **Bankowość Internetowa /BI (usługa Bankowości Elektronicznej)** – internetowy serwis udostępniony przez Bank Posiadaczom kart za pośrednictwem strony internetowej Banku online.santanderconsumer.pl, zawierający dane dotyczące Karty oraz zawartej Umowy; usługa polegająca na dostępie do Rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiająca sprawdzenie salda Rachunku płatniczego, zmiany limitów dla płatności i Transakcji dokonywanych przy użyciu Karty lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku.
10. **Bankowość Telefoniczna (usługa Bankowości Telefonicznej)** – forma usług oferowanych przez Bank, polegająca na dostępie do Rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii Banku lub kontaktu SMS, umożliwiającą w szczególności sprawdzenie salda Rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku.
11.  **Blokada karty** – skutkująca wstrzymaniem możliwości dokonywania Transakcji wykonywanych z użyciem Karty.
12. **Czytnik zbliżeniowy** – urządzenie elektroniczne służące do przeprowadzania Transakcji zbliżeniowych.
13. **Hasło uwierzytelniające** – unikalny ciąg znaków nadawany przez Posiadacza karty / Użytkownika karty służący do weryfikacji tożsamości Posiadacza karty / Użytkownika karty i dodatkowej Autoryzacji Transakcji z wykorzystaniem standardu 3-D Secure. Posiadacz karty / Użytkownik karty nadaje Hasło uwierzytelniające poprzez kontakt telefoniczny z Infolinią Banku oraz w Bankowości Internetowej lub w Aplikacji Mobilnej, jeżeli jest stroną Umowy BE.
14. **ICN** – Indywidualny Numer Klienta.
15. **Infolinia Banku** – jednostka organizacyjna Banku, upoważniona do telefonicznej obsługi Posiadaczy kart i Użytkowników kart.
16. **Karta** – Karta kredytowa, rodzaj karty płatniczej, wydana przez Bank, funkcjonująca w oparciu o przyznaną w umowie Limit kredytowy, stanowiąca własność Banku. Umożliwia ona dokonywanie Transakcji autoryzowanych on-line lub off-line.
17. **Karta zbliżeniowa** – Karta wyposażona w Moduł zbliżeniowy umożliwiającą dokonywanie Transakcji zbliżeniowych.
18. **Karta dodatkowa** – Karta kredytowa, rodzaj karty płatniczej wydana osobie wskazanej przez Posiadacza karty, zwanej Użytkownikiem karty dodatkowej.
19. **Karta główna (karta płatnicza)** – Karta wydana Posiadaczowi karty.
20. **Kod CVV2/CVC2** – trzycyfrowy kod stanowiący rodzaj zabezpieczenia Transakcji, służący do weryfikacji Posiadacza karty/Użytkownika karty, w trakcie realizacji Transakcji bez fizycznego przedstawiania Karty. Numer ten jest umieszczony na odwrocie Karty.
21. **Kod 3-D Secure** – jednorazowy kod, przesyłany w formie wiadomości SMS wysłanej przez Bank na numer telefonu komórkowego Posiadacza karty/ Użytkownika karty zarejestrowany w Banku. Kod 3-D Secure służy weryfikacji tożsamości Posiadacza karty/Użytkownika karty i dodatkowej Autoryzacji Transakcji z wykorzystaniem standardu bezpieczeństwa 3-D Secure.
22. **Konsultant** – Pracownik Banku upoważniony do telefonicznej obsługi Posiadaczy kart i Użytkowników kart.
23. **Limit dostępny** – Limit kredytowy pomniejszony o kwoty dokonanych Autoryzacji, kwoty rozliczonych przez Bank Transakcji oraz Operacji, a powiększony o dokonane spłaty.
24. **Limit kredytowy** – określona przez Bank dopuszczalna kwota, na jaką Posiadacz karty może się zadłużyć. Limit

jest ustalany indywidualnie dla każdego Posiadacza karty. Kwota limitu jest zawsze wielokrotnością stu złotych (100 PLN).

25. **Limit kwotowy Transakcji zbliżeniowych** – kwota, powyżej której dokonanie Transakcji zbliżeniowej wymaga potwierdzenia kodem PIN, podpisem Posiadacza karty/Użytkownika karty, Metody biometrycznej lub Metody odblokowania Urządzenia mobilnego.
26. **Login** – ciąg znaków służący do identyfikacji Posiadacza karty w Bankowości Internetowej będący numerem Umowy zawartej z Bankiem lub numerem ICN podanym na Umowie.
27. **Metoda biometryczna** – weryfikacja tożsamości Posiadacza karty/Użytkownika karty w Urządzeniu mobilnym polegająca na sprawdzeniu indywidualnych cech Posiadacza karty/Użytkownika karty (np. odcisku palca, skanu tęczówki lub twarzy) poprzez odpowiednią funkcję dostępną w Urządzeniu mobilnym.
28. **Metoda odblokowania Urządzenia mobilnego** – sposób odblokowania Urządzenia mobilnego wykorzystujący wiedzę Posiadacza karty/Użytkownika karty lub Metodę biometryczną.
29. **Moduł zbliżeniowy** – zestaw antenowy wbudowany w Kartę zbliżeniową komunikujący się z Czytnikiem zbliżeniowym, umożliwiającą dokonywanie Transakcji zbliżeniowych.
30. **NBP** – Narodowy Bank Polski.
31. **Obsługa karty kredytowej** – usługa umożliwiająca Posiadaczowi karty (płatnikowi) korzystanie z Karty, o której mowa w art. 2 pkt 15a Ustawy, jeżeli kwota każdej Transakcji dokonanej przy użyciu Karty pomniejsza ustalony Limit kredytowy.
32. **Odbiorca** – podmiot będący odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot Transakcji.
33. **Okres rozliczeniowy** – powtarzalny okres miesięczny (za wyjątkiem pierwszego okresu, który może być krótszy niż miesiąc) kończący się w dniu, w którym generowane jest Zestawienie, przy czym pierwszy Okres rozliczeniowy rozpoczyna się w dniu wejścia w życie Umowy, a każdy kolejny w dniu następującym po dniu wygenerowania Zestawienia.
34. **Operacje** – naliczenie na Rachunku karty odsetek, opłat, prowizji, *uruchomienie planu spłat ratalnych*<sup>1</sup>.
35. **Organizacja Płatnicza** – międzynarodowy system akceptacji i rozliczeń Transakcji dokonywanych przy użyciu kart, określający ogólne zasady wydawania i realizacji Transakcji za pomocą kart funkcjonujących w odpowiednim systemie płatniczym. Znak akceptacji danej Organizacji Płatniczej jest umieszczony na karcie.
36. **PIN** – poufny, czterocyfrowy numer znany wyłącznie Posiadaczowi karty/Użytkownikowi karty służący do identyfikacji Posiadacza karty/Użytkownika karty, podczas realizowania Transakcji dokonywanych w Bankomatach oraz Terminalach.
37. **Posiadacz karty (Kredytobiorca)** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która podpisała z Bankiem Umowę o przyznanie Limitu kredytowego i Wydanie karty.
38. **Przekroczenie limitu** – przekroczenie dopuszczalnej kwoty, na jaką Posiadacz karty może się zadłużyć.
39. **Rachunek karty (Rachunek płatniczy)** – rachunek prowadzony przez Bank w złotych polskich, przeznaczony do rozliczania Transakcji krajowych i zagranicznych związanych z przyznanym Limitem kredytowym, a także do rozliczania Operacji.
40. **Rozliczenie transakcji** – obciążenie przez Bank Rachunku karty.
41. **Rozporządzenie** – Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 14 lipca 2017 r. w sprawie wykazu usług reprezentatywnych powiązanych z Rachunkiem płatniczym.
42. **Silne uwierzytelnianie** – oznacza uwierzytelnienie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów uwierzytelniania należących do kategorii: a) wiedza (coś, co wie wyłącznie Posiadacz karty/Użytkownika karty), b) posiadanie (coś, co posiada wyłącznie Posiadacz karty/Użytkownika karty), c) cechy (indywidualne cechy Posiadacza karty/Użytkownika karty), będących integralną częścią tego uwierzytelnienia oraz niezależnych w tym sensie, że naruszenie jednego z nich nie osłabia wiarygodności pozostałych.
43. **Sporządzenie Zestawienia (Sporządzenie Zestawienia Transakcji Płatniczych)** – usługa inicjowana przez Posiadacza karty (płatnika) polegająca na sporządzeniu przez Bank (dostawcę) prowadzącego Rachunek karty Zestawienia Transakcji wykonanych w ramach Rachunku karty w danym okresie, w postaci papierowej albo elektronicznej.
44. **Subskrypcja** – seria Transakcji cyklicznych na rzecz tego samego Odbiorcy.
45. **System Zastrzegania Kart** – system telekomunikacyjny służący do Zastrzegania kart, którego operatorem jest Związek Banków Polskich.
46. **Tabela Opłat i Prowizji (TOiP)** – obowiązujący w Banku wykaz opłat i prowizji obciążających Posiadacza karty.
47. **Terminal** – elektroniczny Terminal służący do uzyskiwania Autoryzacji, przeprowadzenia Transakcji lub wydrukowania potwierdzenia Transakcji.
48. **Transakcja** – wypłata gotówki lub dokonanie zapłaty za nabywane towary i usługi przy użyciu Karty lub Urządzenia mobilnego, w tym:
  - a) **Transakcja bezgotówkowa** – zapłata za towary i usługi nabywane w punktach handlowo-usługowych, w tym również zapłata dokonywana bez fizycznego przedstawienia Karty wykonana przez Posiadacza karty/Użytkownika karty.

- b) **Transakcja zbliżeniowa (bezstykowa)** – Transakcja bezgotówkowa lub Transakcja gotówkowa wykonana przy użyciu Karty lub Urządzenia mobilnego wyposażonego w Moduł zbliżeniowy w punktach handlowo-usługowych, w Bankomatach lub w innych urządzeniach wyposażonych w Czytnik zbliżeniowy i umożliwiających wykonanie tego typu Transakcji.
- c) **Transakcja gotówkowa (wypłata gotówki)** – usługa polegająca na wypłacie gotówki z Rachunku karty:
- przy użyciu Karty w Bankomatach oznaczonych Znakiem akceptacji,
  - w bankach akceptujących karty danej Organizacji Płatniczej,
  - poprzez zapłatę za towary i usługi nabywane w punktach handlowo-usługowych opisanych przez Akceptanta kodem Transakcji oznaczającym wypłatę gotówki wykonaną przez Posiadacza karty/Użytkownika karty oraz przekazanie środków z Rachunku karty w formie uzgodnionej z Posiadaczem karty/ Użytkownikiem karty.
49. **Trwały nośnik informacji** – nośnik umożliwiający Posiadaczowi karty przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.
50. **Umowa** – zawarta pomiędzy Posiadaczem karty a Bankiem Umowa o przyznaniu Limitu kredytowego i Wydanie karty na podstawie, której Bank przyznaje Limit kredytowy, prowadzi Rachunek karty i wydaje Kartę kredytową oraz rozlicza Transakcje i przeprowadza Operacje.
51. **Umowa BE** – Umowa o świadczenie usług Bankowości Elektronicznej i usług Bankowości Telefonicznej.
52. **Urządzenie mobilne** – urządzenie z dostępem do Internetu, z systemem operacyjnym iOS, iPadOS, macOS lub Android, w szczególności telefon komórkowy, smartwatch, tablet.
53. **Usługa 3-D Secure** – („Verified by VISA” dla kart VISA) – zabezpieczenie Transakcji dokonywanych w Internecie, u Akceptantów oferujących korzystanie z tego rodzaju zabezpieczenia.
54. **Usługa płatnicza** – przyjmowanie wpłat gotówki i wykonywanie Transakcji lub Wydanie karty.
55. **Ustawa** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011r. o Usługach płatniczych.
56. **Użytkownik karty (dodatkowej)** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, której dane identyfikacyjne umieszczone są na Karcie kredytowej, upoważniona przez Posiadacza karty do dokonywania w imieniu i na rzecz Posiadacza karty Transakcji określonych w Umowie.
57. **Weryfikacja Banku** – sprawdzenie w systemie informatycznym Banku statusu Karty (tj. czy Karta nie jest zastrzeżona albo zablokowana) oraz stanu dostępnych środków w ramach Limitu kredytowego w przypadku Transakcji po Autoryzacji on-line.
58. **Wydanie karty (Wydanie karty płatniczej)** – usługa polegająca na Wydaniu karty płatniczej, o której mowa w art. 2 pkt 15a Ustawy.
59. **Zastrzeżenie karty** – nieodwołalne uniemożliwienie dokonywania Transakcji przy użyciu Karty.
60. **Zdolność kredytowa** – zdolność Posiadacza karty w czasie korzystania z przyznanego Limitu kredytowego do jego spłaty wraz z odsetkami w terminach określonych w Umowie.
61. **Zestawienie (Zestawienie Transakcji płatniczych)** – miesięczne Zestawienie Transakcji oraz Operacji z Rachunku karty, zawierające m.in. informacje o wysokości i terminie spłaty kwoty minimalnej oraz o numerze Rachunku karty przeznaczonego do spłaty, udostępniane przez Bank nieodpłatnie Posiadaczowi karty w Bankowości Internetowej i Aplikacji Mobilnej. Zestawienia generowane są w dni robocze, a w przypadku, gdy dzień wygenerowania Zestawienia przypada w dzień ustawowo wolny od pracy, Zestawienie generowane jest w poprzedzający dzień roboczy.
62. **Zewnętrzni dostawcy usług płatniczych** – dostawcy usług płatniczych prowadzący działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usługi dostępu do informacji o rachunku lub wydający instrumenty płatnicze oparte na karcie.
63. **Zgoda na dostęp do rachunku** – zgoda udzielana przez Posiadacza karty na rzecz Zewnętrznego dostawcy usług płatniczych świadczącego usługę dostępu do informacji o rachunku.
64. **Zgoda na weryfikację stanu środków na rachunku** – zgoda udzielana przez Posiadacza karty na rzecz dostawcy usług płatniczych wydającego instrumenty płatnicze oparte na karcie.
65. **Zlecenie płatnicze** – oświadczenie Posiadacza karty lub Odbiorcy, zawierające polecenie wykonania przez Bank Transakcji lub dokonania spłaty zadłużenia.
66. **Znak akceptacji** – umieszczone na karcie znak firmowy (logo) Organizacji Płatniczej, w ramach której Karta została wydana (VISA lub MasterCard).

## II. Zasady przyznawania i korzystania z Limitu kredytowego

- Limit kredytowy może być przyznawany Klientom spełniającym wymogi określone w niniejszym Regulaminie, którzy:
  - są osobami fizycznymi,
  - posiadają pełną zdolność do czynności prawnych.
- Klient ubiegający się o przyznanie Limitu kredytowego i Wydanie karty:
  - składa podpisany wniosek za pośrednictwem jednego z kanałów dystrybucji udostępnionych przez Bank,
  - dostarcza inne wymagane przez Bank dokumenty.
- Wysokość przyznanego Posiadaczowi karty Limitu kredytowego uzależniona jest od oceny jego Zdolności kredytowej, dokonywanej przez Bank.

- Limit kredytowy przyznawany jest na okres trwania Umowy.
- Przyznany Posiadaczowi karty Limit kredytowy ma charakter odnawialny. Każda Transakcja i Operacja zmniejsza dostępny Limit kredytowy, a każda spłata go zwiększa.
- W związku z Umową, Posiadacz karty zobowiązany jest do poniesienia, oprócz odsetek z tytułu wykorzystanego Limitu kredytowego, miesięcznej opłaty za obsługę Karty kredytowej, a także innych kosztów tj. opłat za Transakcje gotówkowe (wypłata gotówki) i opłat opcjonalnych zgodnie z dokonaniem przez Posiadacza karty wyborem: składką z tytułu ubezpieczenia w wysokości określonej w Umowie lub w szczegółowej umowie ubezpieczenia, opłatą za wybrany Pakiet usług bankowych, *miesięcznej opłaty za sporządzenie i wysłanie dodatkowego miesięcznego Zestawienia (Zestawienia Transakcji płatniczych) w formie pisemnej*<sup>1</sup>, miesięcznej opłaty za obsługę każdej dodatkowej Karty kredytowej. Opłaty, o których mowa wyżej, oraz terminy ich ponoszenia przez Posiadacza karty są określone w Umowie oraz TOiP i obciążają przyznany Limit kredytowy w przypadku ich poniesienia przez Posiadacza karty a warunki ich zmiany reguluje rozdział VI/VII Umowy.
- Opłaty z tytułu świadczenia Usług płatniczych pobierane okresowo, tj.: opłata za obsługę Karty oraz opłata za obsługę każdej dodatkowej Karty kredytowej są należne Bankowi wyłącznie za okres obowiązywania Umowy. Opłaty uiszczane z góry podlegają proporcjonalnemu zwrotowi na Rachunek karty w terminie 14 dni po upływie 30-dniowego okresu liczonego od późniejszego z wydarzeń: rozwiązania Umowy lub spłaty całości zadłużenia wynikającego z Umowy.
- Posiadacz karty zobowiązuje się do korzystania z Limitu kredytowego zgodnie z przepisami obowiązującego prawa dotyczącymi kart płatniczych oraz Umową i niniejszym Regulaminem. Posiadacz karty nie powinien dokonywać na Rachunek karty wpłat w celu innym niż spłata zadłużenia. Spłaty dokonywane przez Posiadacza karty na Rachunek karty w danym Okresie rozliczeniowym nie powinny być wyższe niż łączna kwota wymagalnych zobowiązań wynikających z tytułu używania Karty, wskazanych w ostatnim Zestawieniu.
- Posiadacz karty korzysta z Limitu kredytowego, dokonując Transakcji wymienionych w rozdziale I pkt 48.
- Limit kredytowy wykorzystywany jest w ciężar Rachunku karty przy użyciu wszystkich Wydanych Kart lub z wykorzystaniem innych dostępnych form dysponowania środkami, w tym przekazów z Rachunku karty. W ciężar Rachunku karty są rozliczane:
  - kwoty z tytułu dokonanych Autoryzacji rozliczonych Transakcji autoryzowanych on-line oraz off-line dokonywanych przy użyciu wszystkich Kart wydanych Posiadaczowi karty/Użytkownikom kart,
  - kwoty z tytułu Transakcji dokonanych z wykorzystaniem przekazu z Rachunku Karty,
  - kwoty opłat, składek i prowizji związanych z: wydaniem i obsługą wszystkich Kart kredytowych wydanych Posiadaczowi karty/Użytkownikowi karty, korzystaniem z przekazu z Rachunku Karty, udostępnieniem i korzystaniem z usługi Bankowości elektronicznej dla Karty oraz z usług dodatkowych, sporządzaniem różnego rodzaju zaświadczeń, odpisów, kopii i innych dokumentów na wniosek Posiadacza karty, oraz inne wskazane w TOiP,
  - kwoty z tytułu należnych odsetek umownych naliczanych od kwot dokonanych Transakcji przy użyciu wszystkich Kart wydanych Posiadaczowi karty i Użytkownikom kart oraz z wykorzystaniem przekazu z Rachunku karty.
- Każdorazowa autoryzacja on-line może zmniejszyć dostępne środki o autoryzowaną kwotę, bez względu na fakt czy Transakcja doszła do skutku, na okres 7 dni kalendarzowych.
- Kwoty Transakcji Autoryzowanych off-line zmniejszają dostępny limit w dniu rozliczenia Transakcji, bez wcześniejszej blokady środków.
- Przekroczenie przyznanego Limitu kredytowego jest zabronione. Za przekroczenie przyznanego Limitu kredytowego Bank może pobierać opłatę, której wysokość określona jest w TOiP.
- Posiadacz karty/Użytkownik karty ponosi pełną odpowiedzialność za Transakcje autoryzowane dokonane za pomocą Karty głównej, Kart dodatkowych oraz z wykorzystaniem przekazu z Rachunku karty, jak również za przekroczenie przyznanego Limitu kredytowego dokonane w wyniku Transakcji autoryzowanych off-line oraz zobowiązany jest do niezwłocznej spłaty kwoty przekroczenia. W dniu generowania Zestawienia kwota przekroczenia Limitu kredytowego zostanie dodana do spłaty minimalnej, wymaganej w następnym Okresie rozliczeniowym.
- Zmiana wysokości Limitu kredytowego może się odbywać:
  - z inicjatywy Posiadacza karty w związku z dyspozycją:
    - obniżenia Limitu kredytowego - na pisemny wniosek Posiadacza karty, złożony w oddziale Banku, który stanowi podstawę do zmiany Limitu kredytowego. Informacja o obniżeniu Limitu kredytowego jest przekazywana klientowi w najbliższym Zestawieniu lub w formie pisemnej przesyłana na podany adres korespondencyjny,
    - podwyższenia limitu – na elektroniczny wniosek Posiadacza karty, złożony za pośrednictwem BI po zawarciu aneksu do Umowy, który jest przesyłany na wskazany przez Posiadacza karty adres e-mail pod warunkiem udostępnienia Posiadaczowi karty propozycji podwyższenia Limitu kredytowego w BI. Podwyższenie Limitu kredytowego uzależnione jest od oceny Zdolności kredytowej Posiadacza karty. Bank zastrzega sobie prawo do odmowy przyznania wyższego Limitu kredytowego po ocenie Zdolności kredytowej Posiadacza karty.

- b) z inicjatywy Banku i może polegać na:
1. obniżeniu limitu:
    - 1.1. jeśli przez okres 6-ciu ostatnich zakończonych Okresów rozliczeniowych Posiadacz karty nie dokonał kartą żadnej Transakcji, lub
    - 1.2. wskutek zaprzestania terminowej spłaty przez Posiadacza karty zobowiązań kredytowych wobec Banku tj. powstania zadłużenia przeterminowanego w spłacie, które utrzymuje się dłużej niż 7 dni, na podstawie informacji z baz wewnętrznych Banku, lub
    - 1.3. wskutek zaprzestania terminowej spłaty przez Posiadacza karty zobowiązań kredytowych wobec innych instytucji finansowych tj. powstania zadłużenia przeterminowanego w spłacie, które utrzymuje się dłużej niż 7 dni, na podstawie informacji z raportu BLK, lub
    - 1.4. wskutek pozyskania przez Bank wiarygodnej informacji o obniżeniu wysokości dochodów osiąganych przez Posiadacza karty lub wzrostu wysokości jego zobowiązań skutkujących zagrożeniem terminowej spłaty przyznanego Limitu kredytowego, lub
    - 1.5. wskutek pozyskania przez Bank wiarygodnej informacji, iż Posiadacz karty złożył fałszywe dokumenty tożsamości lub fałszywe dokumenty potwierdzające dochód przyjęte do przeprowadzenia oceny Zdolności kredytowej przez Bank lub niezgodne z prawdą oświadczenia, dotyczące źródła i wysokości dochodu, poziomu zobowiązań finansowych lub pozostałych zobowiązań wskazanych we wniosku o przyznanie limitu i Wydania Karty kredytowej.

Informacja o zmniejszeniu limitu jest przekazywana Posiadaczowi karty w najbliższym Zestawieniu, lub w formie pisemnej przesyłana na podany adres korespondencyjny.

Posiadacz karty może nie zaakceptować zmian, co jest równoznaczne z Wypowiedzeniem umowy. Nowy Limit kredytowy obowiązuje Posiadacza karty oraz Bank najpóźniej od następnego dnia roboczego następującego po dniu wejścia w życie decyzji Banku o obniżeniu Limitu kredytowego;
  2. propozycji podwyższenia limitu – informacja o podwyższeniu limitu jest przekazywana Posiadaczowi karty w najbliższym Zestawieniu lub za pośrednictwem jednego z kanałów kontaktu Posiadacza karty z Bankiem. Podwyższony limit obowiązuje Posiadacza karty oraz Bank najpóźniej w terminie wskazanym przez Bank, pod warunkiem, że Posiadacz karty w terminie podanym w informacji przekazanej w Zestawieniu lub za pośrednictwem jednego z dostępnych kanałów kontaktu wyrazi zgodę na podwyższenie limitu, a Bank podejmie decyzję pozytywną w sprawie podwyższenia limitu.

### III. Wydawanie i wznawianie Kart głównych

1. Po podpisaniu Umowy, Karta i numer PIN mogą być przekazane Posiadaczowi karty:
  - a) w oddziale Banku lub punkcie prowadzonym przez partnera Banku, w których zawierana jest Umowa,
  - b) przesyłką pocztową na wskazany w Umowie adres korespondencyjny – na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Jeżeli koperta, w której dostarczone numer PIN jest uszkodzona w sposób umożliwiający osobom trzecim odczytanie numeru PIN lub numer PIN jest nieczytelny, albo jeśli uszkodzona jest koperta, w której dostarczone Kartę, Posiadacz karty powinien niezwłocznie powiadomić o tym telefonicznie Infolinię Banku kontaktując się pod numerem telefonu wskazanym w Umowie.
3. Po otrzymaniu Karty Posiadacz karty ma obowiązek złożyć na niej podpis. Podpis powinien zostać złożony na przeznaczonym do tego celu pasku na rewersie karty i w całości zmieścić się w obrębie paska.
4. Karta wydana w oddziale Banku lub w punkcie prowadzonym przez partnera Banku jest Kartą aktywną.
5. Karta przesyłana na adres korespondencyjny wymaga aktywacji. Posiadacz karty aktywuje Kartę telefonicznie na Infolinii Banku lub osobiście w oddziale Banku, w Bankowości Internetowej lub Aplikacji Mobilnej w przypadku Posiadacza karty posiadającego czynną Umowę BE.
6. Okres ważności Karty kończy się w ostatnim dniu miesiąca uwidocznionym na jej awersie. Po upływie okresu ważności, Karta zostanie wznowiona, o ile Karta nie jest zablokowana lub Umowa nie została wypowiedziana. Bank zastrzega sobie prawo do niewznawiania Karty tym Posiadaczom karty, którzy korzystali z Limitu kredytowego i Karty niezgodnie z Umową i Regulaminem lub co, do których obniżyła się dokonywana przez Bank ocena Zdolności kredytowej.
7. Karta wznowiona jest wysyłana na adres korespondencyjny Posiadacza karty. Karta wymaga aktywacji. Posiadacz karty aktywuje Kartę wznowioną telefonicznie na Infolinii Banku lub osobiście w oddziale Banku.
8. Posiadacz karty może zrezygnować z jej wznowienia telefonicznie na Infolinii Banku lub osobiście w oddziale Banku, zgłaszając ten fakt najpóźniej na 60 dni przed upływem okresu ważności Karty. W takim przypadku Umowa ulega rozwiązaniu z dniem utraty ważności Karty głównej.
9. W przypadku zgłoszenia rezygnacji ze wznowienia w terminie krótszym niż 60 dni przed upływem okresu ważności Karty Posiadacz karty poniesie koszt wydania wznowionej Karty.
10. W przypadku, gdy po upływie 3 miesięcy od dnia zawarcia Umowy lub 3 miesięcy od wznowienia Karty żadna z Kart wydanych do Rachunku karty nie jest aktywna Bank może zamknąć Rachunek karty i wypowiedzieć Umowę na warunkach określonych w rozdziale XI niniejszego Regulaminu.

### IV. Wydawanie i wznawianie Kart dodatkowych

1. Posiadacz karty może w momencie podpisywania Umowy (za wyjątkiem Umów zawieranych w trybie zdalnym) złożyć Wniosek o wydanie dodatkowej Karty kredytowej przeznaczonej dla Użytkownika (Karty dodatkowej). Posiadacz karty może określić maksymalnie dwie osoby, którym mają być Wydane karty dodatkowe. Wskazanie osoby, dla której ma być Wydana Karta dodatkowa jest równoznaczne z udzieleniem jej upoważnienia:
  - a) do korzystania z Rachunku karty przy użyciu Karty dodatkowej,
  - b) dokonywania Transakcji przy użyciu karty dodatkowej.

Upoważnienie może być w każdym czasie odwołane przez Posiadacza karty oraz wygasa wskutek śmierci Posiadacza karty/ Użytkownika karty.
2. Karta dodatkowa może być wydana osobie fizycznej, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych i niebędąca stroną Umowy.
3. Karta główna i Karty dodatkowe obsługiwane są w ramach tego samego Rachunku karty, Limitu kredytowego oraz tej samej Organizacji Płatniczej.
4. Karta dodatkowa oraz numer PIN są doręczane osobnymi listami zwykłymi na adres wskazany przez Posiadacza karty.
5. Jeżeli koperta, w której dostarczone numer PIN jest uszkodzona w sposób umożliwiający osobom trzecim odczytanie numeru PIN lub numer PIN jest nieczytelny, albo jeśli uszkodzona jest koperta, w której dostarczone Kartę, Użytkownik karty powinien niezwłocznie powiadomić o tym telefonicznie Infolinię Banku.
6. Po otrzymaniu Karty Użytkownik karty ma obowiązek złożyć na niej podpis. Podpis powinien zostać złożony na przeznaczonym do tego celu pasku na rewersie Karty i w całości zmieścić się w obrębie paska.
7. Karta dodatkowa wymaga aktywacji. Użytkownik karty aktywuje Kartę telefonicznie na Infolinii Banku lub osobiście w oddziale Banku. Prawo do aktywacji Karty dodatkowej przysługuje również Posiadaczowi karty pod warunkiem potwierdzenia jej dostarczenia. Aktywacja Karty dodatkowej jest możliwa wyłącznie po uprzedniej aktywacji Karty głównej przez Posiadacza karty.
8. Okres ważności Karty dodatkowej kończy się w ostatnim dniu miesiąca uwidocznionym na jej awersie. Przed upływem okresu ważności, Karta zostanie wznowiona, o ile Posiadacz karty nie zrezygnował ze wznowienia lub Karta nie jest zablokowana albo też Umowa nie została wypowiedziana. Bank zastrzega sobie prawo do niewznawiania Kart dodatkowych tym Użytkownikom, którzy korzystali z Limitu kredytowego i Kart niezgodnie z Umową i niniejszym Regulaminem.
9. Wznowiona Karta dodatkowa jest wysyłana na adres wskazany przez Posiadacza karty.
10. Posiadacz karty może zrezygnować ze wznowienia Kart dodatkowych telefonicznie na Infolinii Banku lub osobiście w oddziale Banku, zgłaszając ten fakt najpóźniej na 60 dni przed upływem okresu ważności Kart dodatkowych.
11. W przypadku zgłoszenia rezygnacji ze wznowienia w terminie krótszym niż 60 dni przed upływem okresu ważności Karty dodatkowej Posiadacz karty poniesie koszt wydania wznowionej Karty.

### V. Używanie Karty

1. Przy użyciu Karty Posiadacz karty/Użytkownik karty może dokonywać Transakcji wymienionych w rozdziale I pkt 48. Kartą nie mogą być wykonywane Transakcje niezgodne z przepisami prawa dotyczącymi kart płatniczych.
2. Bank realizuje Zlecenie płatnicze, jeśli na Rachunku karty znajduje się Limit dostępny, wystarczający na dokonanie Transakcji oraz o ile Posiadacz karty podał Bankowi w przypadku:
  - a) wypłaty gotówki w Bankomacie: prawidłowy PIN oraz kwotę wypłaty,
  - b) wpłaty w kasach: imię i nazwisko lub PESEL lub numer Rachunku karty/numer Umowy lub następuje identyfikacja Posiadacza karty dokumentem tożsamości.

Zlecenia płatnicze autoryzowane przez Posiadacza karty przekazane do Banku uważa się za potwierdzone przez Posiadacza karty i za zleczone Bankowi do wykonania w sposób ważny i skuteczny. Posiadacz karty nie może odwołać lub zmienić Zlecenia płatniczego od chwili jego otrzymania przez Bank. Odwołanie Zlecenia płatniczego po upływie tego terminu jest możliwe jedynie za zgodą Banku.
3. Karty wyposażone w Moduł zbliżeniowy umożliwiają dokonywanie Transakcji zbliżeniowych a funkcja ta zostaje włączona wraz z aktywacją Karty, z zastrzeżeniem, że pierwsza Transakcja Wydaną kartą nie może być Transakcją zbliżeniową.
4. Posiadacz karty może w każdym czasie wyłączyć funkcję umożliwiającą dokonywanie Transakcji zbliżeniowych poprzez złożenie dyspozycji na Infolinii Banku.
5. Wysokość Limitu kwotowego dla Transakcji zbliżeniowych przeprowadzonych na terenie Polski bez konieczności użycia kodu PIN lub podpisu Posiadacza karty/Użytkownika karty ustalana jest przez Organizację Płatniczą i podawana jest przez Bank na Infolinii Banku, w oddziałach Bankowych, na stronach internetowych Banku oraz Organizacji Płatniczych, z zastrzeżeniem, iż dla tych Transakcji jest ona nie większa niż kwota dostępnych środków na Rachunku karty w chwili dokonania danej Transakcji.
6. Niezależnie od wysokości kwoty Transakcji zbliżeniowej może wystąpić konieczność przeprowadzenia danej



- Transakcji z użyciem kodu PIN, mimo że zostały spełnione wszystkie warunki do zrealizowania Transakcji zbliżeniowej.
7. Posiadacz karty w ciągu jednej doby może dokonać Transakcji gotówkowych (wypłat gotówki) do kwoty zgodnej z TOiP lub jej równowartości w walucie obcej po ustalonym przez Bank kursie. Dla Transakcji bezgotówkowych nie ustala się limitu, z zastrzeżeniem, iż dla Transakcji realizowanych bez fizycznego przedstawienia Karty ustala się limit dobowy w wysokości 20 000 zł lub jej równowartości w walucie obcej po ustalonym przez Bank kursie, nie więcej jednak niż kwota dostępnych środków na Rachunku karty w chwili dokonania danej Transakcji. Limit ilościowy dla Transakcji realizowanych bez fizycznego przedstawienia Karty ustala się na 10 sztuk Transakcji w ciągu doby dla Rachunku karty. Z zastrzeżeniem limitów, o których mowa w zdaniach poprzednich, Posiadacz karty może w każdej chwili dokonać zmiany wysokości i ilości wskazanych limitów dla Transakcji bez fizycznego przedstawienia Karty lub zablokować możliwość realizacji tego typu Transakcji, poprzez złożenie oświadczenia na Infolinii Banku, w Bankowości Internetowej lub w Aplikacji Mobilnej, jeżeli jest stroną Umowy BE. Limit ilościowy dla Transakcji zbliżeniowych ustala się na 5 sztuk Transakcji w ciągu doby dla Rachunku karty. Posiadacz karty może w każdej chwili dokonać zmiany ilości wskazanego Limitu kwotowego Transakcji zbliżeniowych.
  8. Posiadacz karty/Użytkownik karty wyraża zgodę na wykonanie Transakcji poprzez użycie PIN-u, Metody odblokowania Urządzenia mobilnego lub Metody biometrycznej z zastrzeżeniem pkt 9-14 niniejszego rozdziału.
  9. Posiadacz karty/Użytkownik karty wyraża zgodę na wykonanie wpłaty gotówki na Rachunek karty w oddziale poprzez złożenie podpisu na formularzu Zlecenia Płatniczego.
  10. Posiadacz karty/Użytkownik karty wyraża zgodę na wykonanie Transakcji gotówkowej w Bankomacie poprzez użycie PIN-u lub Metody odblokowania Urządzenia mobilnego lub Metody biometrycznej. Transakcja gotówkowa w kraju lub za granicą przy użyciu Karty podlega ograniczeniom na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
  11. Posiadacz karty/Użytkownik karty wyraża zgodę na wykonanie Transakcji zbliżeniowej:
    - a) równej Limitowi kwotowemu lub powyżej Limitu kwotowego Transakcji zbliżeniowych – poprzez użycie PIN-u lub Metody odblokowania Urządzenia mobilnego lub Metody biometrycznej,
    - b) poniżej Limitu kwotowego Transakcji zbliżeniowych – poprzez zbliżenie Karty do urządzenia umożliwiającego odczyt danych zapisanych w Module zbliżeniowym i przekazanie danych Karty zapisanych w Module zbliżeniowym wymaganych do realizacji Transakcji, a także użycie PIN-u, jeżeli jest to wymagane przez Bank,
    - c) w innych przypadkach Transakcji zbliżeniowej niż określone w lit. a) i b) powyżej, w których Bank na podstawie obowiązujących przepisów prawa nie jest obowiązany do stosowania Silnego uwierzytelniania – poprzez zbliżenie Karty do urządzenia umożliwiającego odczyt danych zapisanych w Module zbliżeniowym i przekazanie danych Karty zapisanych w Module zbliżeniowym wymaganych do realizacji Transakcji.
  12. W przypadku urządzenia, gdzie Transakcje inicjuje się poprzez potwierdzenie posiadania Karty Posiadacz karty/Użytkownik karty wyraża zgodę na wykonanie Transakcji poprzez fizyczne przedstawienie Karty w Terminalu oraz użycie PIN-u. W przypadku, gdy przepisy prawa nie wymagają stosowania Silnego uwierzytelniania Posiadacz karty/Użytkownik karty wyraża zgodę na wykonanie Transakcji poprzez fizyczne przedstawienie Karty w Terminalu.
  13. W przypadku Transakcji dokonywanych na odległość, bez fizycznego przedstawienia Karty Posiadacz karty/Użytkownik karty wyraża zgodę na wykonanie Transakcji poprzez podanie danych Karty lub Posiadacza karty/Użytkownika karty, w zależności od wymagań Odbiorcy i Banku, w tym imienia i nazwiska, numeru i daty ważności Karty lub Kodu **CVV2/CVC2** oraz zatwierdzenie Transakcji Kodem 3D Secure i Hasłem uwierzytelniającym lub Metodą odblokowania Urządzenia mobilnego lub Metodą biometryczną.
  14. W przypadku Subskrypcji, Transakcje w ramach danej Subskrypcji będą realizowane również po wymianie Karty na nową wskutek upływu terminu ważności poprzedniej Karty. Odwołanie Subskrypcji należy zgłosić Odbiorcy.
  15. Każdorazowe skorzystanie z Limitu kredytowego uwarunkowane jest uzyskaniem przez Posiadacza karty/Użytkownika karty autoryzacji Transakcji przez Bank. Bank zastrzega sobie prawo do odmowy autoryzowania Transakcji, jeżeli Posiadacz karty/Użytkownik karty nie przestrzega postanowień Umowy i niniejszego Regulaminu dotyczących terminowej spłaty wykorzystanego limitu, zasad korzystania z limitu.
  16. Każda Transakcja dokonana Kartą w Terminalu potwierdzana jest wydrukami w dwóch egzemplarzach, po jednym dla Posiadacza karty/Użytkownika karty i punktu handlowo-usługowego. W celu udokumentowania ewentualnych reklamacji Posiadacz karty/Użytkownik karty jest zobowiązany do przechowywania wszelkich dokumentów związanych z dokonywanymi Transakcjami.
  17. Wszystkie Karty mają włączoną Usługę 3-D Secure.
  18. Podanie Kodu 3-D Secure i Hasła uwierzytelniającego może być wymagane podczas dokonywania Kartą w Internecie Transakcji bezgotówkowej. Niepodanie Kodu 3-D Secure lub Hasła uwierzytelniającego w sytuacji, gdy są one wymagane będzie skutkowało niezrealizowaniem Transakcji bezgotówkowej.
  19. Weryfikacji numeru telefonu, na który przekazywane są Kody 3-D Secure Posiadacz karty może dokonać na Infolinii Banku lub w Bankowości Internetowej. Zmiany numeru telefonu Posiadacz karty może dokonać w następujący sposób:
    - a) jeśli posiada Umowę BE i poprzedni numer telefonu – samodzielnie w Bankowości Internetowej,
    - b) w pozostałych przypadkach – podczas wizyty w oddziale.

- Użytkownik karty może dokonać zmiany numeru telefonu wyłącznie w oddziale.
20. Warunkiem korzystania z Usługi 3-D Secure jest jej dostępność u Akceptanta.
  21. Bank może zablokować możliwość wykonywania Transakcji wymagających podania Kodu 3-D Secure i Hasła uwierzytelniającego w przypadku przekroczenia dozwolonej liczby nieudanych prób dodatkowej Autoryzacji Transakcji przy użyciu Kodu 3-D Secure i Hasła uwierzytelniającego. Informacja o założonej blokadzie prezentowana jest Posiadaczowi karty/Użytkownikowi karty w trakcie dodatkowej Autoryzacji Transakcji. Posiadacz karty / Użytkownik karty może odblokować możliwość wykonywania takich Transakcji poprzez kontakt telefoniczny z Infolinią Banku.
  22. Posiadacz karty zobowiązany jest do wpłacenia na Rachunek karty kwoty wymaganej spłaty minimalnej w terminie wskazanym w Zestawieniu. Termin spłaty wskazany w Zestawieniu oznacza dzień, do którego wymagalna kwota powinna zostać rozliczona na Rachunku karty.
  23. Niespłacenie w terminie wymaganej spłaty minimalnej wskazanej w Zestawieniu jest niezgodne z postanowieniami Umowy i powoduje powstanie zadłużenia przeterminowanego oprocentowanego zgodnie z odpowiednimi postanowieniami Umowy, którego zmiana następować będzie zgodnie z odpowiednimi postanowieniami Umowy.
  24. Spłata całości zadłużenia, którego kwota i termin spłaty wykazane są w Zestawieniu dotyczącym ostatniego Okresu rozliczeniowego, powoduje nieobciążenie Rachunku karty z tytułu odsetek od Transakcji bezgotówkowych dokonanych w Okresie rozliczeniowym, którego dotyczy Zestawienie.
  25. W przypadku, gdy Posiadacz karty nie dokona spłaty całości zadłużenia, w kwocie i terminie wykazanych w Zestawieniu, wszystkie Transakcje bezgotówkowe dokonane we wcześniejszym Okresie rozliczeniowym są zgodnie z Umową oprocentowane wg aktualnie obowiązujących w Banku stóp procentowych.
  26. Posiadacz karty ma prawo do zwrotu Karty w okresie jej ważności bez podania przyczyny. Jeżeli Posiadacz karty zrezygnuje z korzystania z Karty w okresie jej ważności, jest zobowiązany do złożenia stosownego oświadczenia i spłaty całości zadłużenia wobec Banku w terminie 30 dni od dnia rozwiązania Umowy na skutek wypowiedzenia Umowy przez Posiadacza karty.
  27. Rezygnacja przez Posiadacza karty z Karty głównej jest jednoznaczna z wypowiedzeniem Umowy przez Posiadacza karty na warunkach określonych w rozdziale XI niniejszego Regulaminu.
  28. Karta zwrócona nie podlega wznowieniu.
  29. Użytkownik karty/Posiadacz karty może zrezygnować z Karty dodatkowej, zawiadamiając o tym Bank. Rezygnacja z Karty dodatkowej oznacza wygaśnięcie upoważnienia udzielonego Użytkownikowi karty. Po rezygnacji z Karty dodatkowej nie jest możliwe używanie tej Karty.
  30. Prawo do używania Karty wygasa w momencie:
    - a) upływu okresu ważności Karty,
    - b) utraty Karty,
    - c) wymiany Karty na nową (w odniesieniu do karty uprzednio wykorzystywanej),
    - d) Zastrzeżenia karty,
    - e) zwrotu Karty do Banku,
    - f) utraty zdolności do czynności prawnych przez Posiadacza karty,
    - g) śmierci Użytkownika karty, w odniesieniu do Karty przez niego używanej,
    - h) śmierci Posiadacza karty, w odniesieniu do wszystkich Kart wydanych do danego rachunku,
    - i) rozwiązania Umowy lub skutecznego odstąpienia.

## VI. Plan spłat ratalnych<sup>1</sup>

1. Posiadacz karty może skorzystać z planu spłat ratalnych dla Transakcji lub zadeklarowanej części salda zadłużenia zgłoszonego przez Posiadacza karty zgodnie z pkt 4 niniejszego rozdziału.
2. W przypadku skorzystania z planu spłat ratalnych, spłata objętej planem spłat ratalnych Transakcji lub zadeklarowanej części salda zadłużenia zostanie rozłożona na liczbę rat ustalonych między Bankiem, a Posiadaczem karty.
3. Bank udostępni informację o dostępnych wariantach planów spłat ratalnych w oddziałach Banku, punktach prowadzonych przez partnerów Banku na Infolinii Banku oraz na stronie internetowej Banku.
4. Posiadacz karty może skorzystać z planu spłat ratalnych, jeśli:
  - a) Karta główna jest aktywna lub jeżeli Posiadacz karty złożył wniosek o uruchomienie planu spłat ratalnych, przed aktywowaniem Karty,
  - b) Transakcja została rozliczona w bieżącym Okresie rozliczeniowym,
  - c) zgłoszenie Transakcji lub części salda zadłużenia nastąpiło najpóźniej na dzień przed terminem sporządzenia Zestawienia, za Okres rozliczeniowy, w którym Transakcja została rozliczona,
  - d) suma aktualnego zadłużenia objętego planami spłat ratalnych wraz z wartością Transakcji zgłaszanej nie może przekraczać 90% wartości przyznanego do Karty Limitu kredytowego,
  - e) Transakcja została zgłoszona przez Posiadacza karty. Transakcje dokonane przez Użytkowników Kart dodatkowych również mogą być objęte planem spłat ratalnych, pod warunkiem, że zgłosi je Posiadacz karty. Użytkownik karty nie jest uprawniony do zgłaszania Transakcji w celu rozliczenia ich w ramach planu spłat ratalnych,

- f) Liczba czynnych planów spłat ratalnych w danym Okresie rozliczeniowym nie może przekraczać 65 planów spłat ratalnych.
5. Aby skorzystać z planu spłat ratalnych należy to zgłosić w oddziale Banku, punkcie prowadzonym przez partnera Banku lub skontaktować się telefonicznie z Infolinią Banku w terminie podanym w pkt 4c niniejszego rozdziału i określić na ile rat ma zostać rozłożona spłata wybranej Transakcji. Posiadacze kart posiadający aktywną umowę BE mogą skorzystać z planu spłat ratalnych w Bankowości Internetowej lub Aplikacji Mobilnej.
  6. Bank może uzgodnić z Posiadaczem karty, w ramach dostępnych wariantów planów spłat ratalnych, warunki oprocentowania, spłaty oraz opłat dla planu spłat ratalnych, zgodnie z TOiP, która dzielona jest na ilość rat ustalonych w ramach planu spłat ratalnych i doliczana do każdej raty w dniu generowania miesięcznego Zestawienia.
  7. O wysokości miesięcznej raty planu spłat ratalnych Bank informuje przed uruchomieniem planu spłat ratalnych oraz na najbliższym Zestawieniu Transakcji.
  8. Wymagana spłata minimalna wskazana w comiesięcznym Zestawieniu jest powiększana o wysokość miesięcznej raty. Pierwsza rata zostanie pokazana w Zestawieniu z Okresu rozliczeniowego, w którym przyjęto zgłoszenie Transakcji do planu spłat ratalnych.
  9. Skorzystanie z planu spłat ratalnych nie powoduje zmiany przyznanego Limitu kredytowego.
  10. Spłata każdej raty powoduje zwiększenie Limitu dostępnego.
  11. Posiadacz karty może dokonać wcześniejszej spłaty całości lub części Transakcji oraz zadeklarowanej części salda zadłużenia objętej planem spłat ratalnych przed ustalonym terminem jego obowiązywania i nie jest zobowiązany do zapłaty prowizji za wcześniejszą spłatę. W tym celu należy złożyć odpowiednią dyspozycję telefonicznie na Infolinii Banku, w oddziale Banku lub pisemnie na adres Banku. W obu przypadkach skróceniu ulega okres obowiązywania planu spłat ratalnych, a Posiadacz karty nie jest zobowiązany do zapłaty oprocentowania za okres, o który skrócono okres obowiązywania planu spłat ratalnych. W przypadku planów spłat ratalnych, za uruchomienie, których opłatę podzielono na ustaloną ilość rat, spłacie podlega niespłacona część opłaty za uruchomienie planu spłat ratalnych. Pozostała część opłaty powinna zostać uiszczona wraz z dokonaniem wcześniejszej spłaty całości lub części planu spłat ratalnych.
  12. W zakresie nieregulowanym wyżej stosuje się postanowienia Umowy i pozostałe zapisy Regulaminu.

## VII. Rozliczenia Transakcji

1. W celu rozliczania Transakcji związanych z wykorzystaniem Limitu kredytowego Bank prowadzi dla Posiadacza karty Rachunek karty. Transakcje zrealizowane przy pomocy Karty oraz Operacje powodują zmniejszenie Limitu dostępnego.
2. Obciążenie Rachunku karty dokonywane jest z datą rozliczenia Transakcji przez Bank i od tego dnia naliczane są odsetki. Odsetki naliczane są od kwoty Transakcji, począwszy od daty rozliczenia Transakcji na Rachunku karty do dnia poprzedzającego spłatę zadłużenia.
3. W przypadku Transakcji zbliżeniowej:
  - a) powyżej Limitu kwotowego Transakcji zbliżeniowych Transakcję uważa się za autoryzowaną, jeżeli została potwierdzona kodem PIN lub podpisem Posiadacza karty/Użytkownika karty;
  - b) poniżej Limitu kwotowego Transakcji zbliżeniowych Transakcję uważa się za autoryzowaną z chwilą przekazania danych Karty zbliżeniowej zapisanych w Module zbliżeniowym wymaganych do realizacji Transakcji poprzez zbliżenie Karty do urządzenia umożliwiającego odczyt danych zapisanych w Module zbliżeniowym.
4. Za dzień spłaty zadłużenia uznawany jest dzień rozliczenia środków na Rachunku karty.
5. Do naliczania odsetek Bank przyjmuje 365 dni w roku i rzeczywistą liczbę dni w miesiącu.
6. Rozliczenie środków na Rachunku karty powoduje pomniejszenie zadłużenia w następującej kolejności:
  - a) odsetki wykazane w Zestawieniu,
  - b) należne Bankowi opłaty i prowizje,
  - c) wykorzystany kapitał - w pierwszej kolejności na dokonane Transakcje bezgotówkowe, a w następnej kolejności – Transakcje gotówkowe (wyплаты gotówki).
7. Dodatkowo saldo na Rachunku karty zwiększa dostępne na nim środki i nie jest oprocentowane.
8. W przypadku dokonania nieprawidłowego zapisu księgowego na Rachunku karty, Bank dokona korekty tego zapisu bez uzyskania zgody Posiadacza karty.
9. Wszystkie Transakcje, dokonywane przez Posiadacza karty/Użytkownika karty zarówno w kraju, jak i za granicą, rozliczane są przez Bank w złotych polskich (PLN). Maksymalny termin rozliczenia Transakcji może wynosić 180 dni liczonych od dnia dokonania Transakcji.
10. Transakcje dokonywane przez Posiadacza karty/Użytkownika karty w walucie Euro są przeliczane na złote polskie (PLN) w dniu rozliczenia Transakcji przez Organizację Płatniczą, po kursie średnim NBP obowiązującym w dniu roboczym poprzedzającym dzień rozliczenia. Aktualny kurs walut obowiązujący w NBP jest dostępny na stronie internetowej [www.nbp.pl](http://www.nbp.pl).
11. Transakcje dokonywane przez Posiadacza karty/Użytkownika karty, w walutach obcych innych niż Euro są przeliczane na złote polskie (PLN) w dniu rozliczenia Transakcji przez Organizację Płatniczą, po kursie obowiązującym w tej

- organizacji w dniu rozliczenia. Aktualne kursy walut obowiązujące w Organizacji Płatniczej dostępne są na stronie internetowej odpowiednio [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com) lub [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com).
12. Kurs walutowy wykorzystany do przeliczenia Transakcji na złote polskie (PLN) prezentowany jest na Zestawieniu. Bank pobiera opłatę za przeliczenie waluty określoną w TOiP.
  13. Dla Transakcji w walucie państwa należącego do Europejskiego Obszaru Gospodarczego innej niż waluta Rachunku karty łączny koszt przeliczenia waluty określa marża. Marżę obliczamy, jako różnicę między kursem jaki zastosowaliśmy do przewalutowania a najbardziej aktualnym, referencyjnym kursem wymiany Euro, ogłaszanym przez Europejski Bank Centralny.
  14. Bank przesyła nieodpłatnie Posiadaczowi karty, który udostępnił Bankowi adres poczty elektronicznej do kontaktu w odniesieniu do wydanych mu Kart, powiadomienia o marży w formie wiadomości elektronicznej (e-mail). Powiadomienia o marży Bank przesyła bezzwłocznie po otrzymaniu Transakcji gotówkowej lub Transakcji bezgotówkowej wykonanej w walucie państwa należącego do Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Posiadacz karty, który nie otrzymuje powiadomień o marży, ponieważ nie udostępnił Bankowi adresu poczty elektronicznej do kontaktu, może w każdej chwili włączyć usługę podając Bankowi ten adres. Posiadacz karty może zrezygnować z takich powiadomień poprzez kontakt z Infolinią Banku.
  15. Raz w miesiącu po zakończeniu Okresu rozliczeniowego generowane jest Zestawienie, które jest udostępniane Posiadaczowi karty po zalogowaniu w Aplikacji Mobilnej oraz w Bankowości Internetowej na stronie internetowej [online.santanderconsumer.pl](http://online.santanderconsumer.pl) i zawiera:
    - a) zbiorcze zestawienie Transakcji za dany Okres rozliczeniowy,
    - b) zbiorcze zestawienie Operacji za dany Okres rozliczeniowy,
    - c) kwotę całkowitego zadłużenia,
    - d) kwotę wymaganej spłaty minimalnej,
    - e) dzień spłaty,
    - f) kwotę wymagalnego, zaległego zadłużenia z poprzednich okresów,
    - g) kwotę Limitu kredytowego pozostałego do wykorzystania,
    - h) numer rachunku, na który należy dokonać spłaty.
  16. W przypadku nieotrzymania Zestawienia Posiadacz karty może uzyskać informacje, o których mowa w pkt 13 niniejszego rozdziału za pośrednictwem Infolinii Banku lub bezpośrednio w oddziałach Banku. Na podstawie tak uzyskanych informacji Posiadacz karty zobowiązany jest do zapłaty spłaty minimalnej w podanym terminie.
  17. Posiadacz Karty odpowiada za nieautoryzowane Transakcje oraz Transakcje z wykorzystaniem metody zbliżeniowej do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 Euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania Transakcji, jeżeli nieautoryzowana Transakcja jest skutkiem:
    - a) posłużenia się utraconą przez Posiadacza karty albo skradzioną Posiadaczowi karty Kartą lub
    - b) przywłaszczenia Karty lub jej nieuprawnionego użycia.
  18. Posiadacz karty odpowiada za nieautoryzowane Transakcje w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia, co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w Rozdziale VIII Regulaminu.
  19. Po dokonaniu zgłoszenia mającego na celu Zastrzeżenie Karty Posiadacz karty nie odpowiada za nieautoryzowane Transakcje, chyba że doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej Transakcji.
  20. Rachunek karty nie jest rachunkiem depozytowym i saldo na nim nie jest oprocentowane. Posiadacz karty nie powinien przechowywać na nim środków pieniężnych.

## VIII. Ochrona oraz zakres odpowiedzialności

1. Kartą posługuje się wyłącznie Posiadacz karty/Użytkownik karty, który zobowiązany jest do użytkowania Karty zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.
2. Posiadacz karty/Użytkownik karty jest zobowiązany:
  - a) nie udostępniać Karty i numeru PIN,
  - b) przechowywać Kartę i numer PIN z zachowaniem należytej staranności,
  - c) nie przechowywać Karty razem z numerem PIN ani nie umieszczać numeru PIN na Karcie,
  - d) nie udostępniać osobom trzecim Urządzenia mobilnego wykorzystywanego do dokonywania Transakcji, ani Metody odblokowywania Urządzenia mobilnego,
  - e) nie zezwalać osobom trzecim na zapisywanie ich cech biometrycznych na Urządzeniu mobilnym wykorzystywanym do dokonywania Transakcji przy pomocy Metody biometrycznej.
3. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia Karty, Urządzenia mobilnego lub podejrzenia, że osoba nieuprawniona zna numer PIN, Posiadacz karty/Użytkownik karty powinien niezwłocznie powiadomić o tym fakcie jedną z wymienionych niżej instytucji, podając swoje dane osobowe, datę, godzinę oraz miejsce utraty Karty:
  - a) Bank,
  - b) dowolny bank zrzeszony w Organizacji Płatniczej,
  - c) System Zastrzegania Kart.

4. Powiadomienie, o którym mowa w pkt 3 niniejszego rozdziału, jest równoznaczne z Zastrzeżeniem karty i pociąga za sobą utratę możliwości dalszego posługiwania się Kartą. Potwierdzeniem przyjęcia przez Bank zgłoszenia zastrzeżenia jest nagranie rozmowy telefonicznej, podczas której Bank podaje Posiadaczowi karty/Użytkownikowi karty datę, godzinę i minutę Zastrzeżenia karty - w przypadku zgłoszenia zastrzeżenia telefonicznie na Infolinii Banku. Na wniosek Posiadacza karty/Użytkownika karty Bank może wystawić pisemne potwierdzenie Zastrzeżenia karty.
5. W przypadku Posiadacza karty posiadającego czynną Umowę BE Zastrzeżenia karty można również dokonać poprzez Bankowość Internetową oraz Aplikację Mobilną.
6. W miejsce Karty zastrzeżonej na wniosek Posiadacza karty, Bank wydaje nową Kartę z nowym numerem PIN, za wyjątkiem Kart zastrzeżonych lub zablokowanych przez Bank.
7. Nowa karta jest wysyłana na adres korespondencyjny Posiadacza karty. Karta wymaga aktywacji. Posiadacz karty aktywuje Kartę telefonicznie na Infolinii Banku, osobiście w oddziale Banku, w przypadku Posiadacza karty posiadającego czynną Umowę BE w Bankowości Internetowej lub w Aplikacji Mobilnej.
8. Karta zastrzeżona z powodu zgubienia lub kradzieży, która została następnie odnaleziona, nie może zostać ponownie użyta.
9. Bank Zastrzega karty na skutek:
  - a) zwrotu Karty w okresie jej ważności,
  - b) wypowiedzenia Umowy przez którąkolwiek ze stron,
  - c) przyjęcia informacji o śmierci Posiadacza karty/Użytkownika karty, potwierdzonej na podstawie oryginału/kopii aktu zgonu lub skróconego odpisu aktu zgonu.
10. W przypadkach opisanych w pkt 9 lit. a-c niniejszego rozdziału Bank, Zastrzegając kartę, wzywa Posiadacza karty do spłaty wszelkich należności wobec Banku z tytułu użytkowania Karty.
11. Po trzykrotnym kolejnym wprowadzeniu błędnego numeru PIN w Bankomatach lub Terminalach Karta jest blokowana, niezależnie od czasu, jaki upłynął od ostatniego wprowadzenia błędnego numeru PIN.
12. Odblokowanie karty odbywa się telefonicznie na Infolinii Banku, bez konieczności generowania nowego numeru PIN w przypadku, gdy Posiadacz karty/Użytkownik karty pamięta dotychczasowy numer PIN oraz wyraził zgodę na korzystanie z dotychczasowego numeru PIN.
13. W przypadku, gdy Posiadacz karty/Użytkownik karty nie pamięta dotychczasowego numeru PIN oraz nie ma do niego dostępu, istnieje możliwość dodruku tego numeru PIN – wówczas Karta, zostaje tymczasowo zablokowana. Odblokowanie karty odbywa się telefonicznie na Infolinii Banku, po otrzymaniu numeru PIN. W przypadku, gdy Posiadacz karty wyrazi takie życzenie, zostanie dla niego wygenerowana nowa Karta oraz nowy numer PIN. Numer PIN i Karta są doręczane osobnymi listami na adres wskazany przez Posiadacza karty. Jeżeli koperta, w której dostarczono numer PIN jest uszkodzona w sposób umożliwiający osobom trzecim odczytanie numeru PIN lub numer PIN jest nieczytelny, albo jeśli uszkodzona jest koperta, w której dostarczono Kartę, Użytkownik karty powinien niezwłocznie powiadomić o tym telefonicznie Infolinię Banku.
14. W przypadku Karty wznowionej Posiadacz karty/Użytkownik karty posługuje się dotychczas używanym numerem PIN.
15. W przypadku Posiadacza karty posiadającego czynną Umowę BE, zmiany numeru PIN można dokonać poprzez Bankowość Internetową oraz Aplikację Mobilną.
16. Karta może zostać zatrzymana w handlu handlowo-usługowym lub w Bankomacie w przypadku:
  - a) posłużenia się Kartą nieważną lub zastrzeżoną,
  - b) decyzji Banku o zatrzymaniu Karty,
  - c) uzasadnionych podejrzeń, co do sfałszowania Karty lub dokumentu tożsamości Posiadacza karty/Użytkownika karty,
  - d) nieodebrania Karty po przeprowadzonej Transakcji,
  - e) awarii Bankomatu.
17. W przypadku, gdy zwrot zatrzymanej Karty nie jest możliwy, Posiadacz karty/Użytkownik karty powinien niezwłocznie zgłosić jej zastrzeżenie.
18. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia Karty uniemożliwiającego jej użytkowanie, Posiadacz karty/Użytkownik karty może złożyć wniosek o wydanie następnej Karty w ramach tej samej Umowy.
19. Posiadacz karty ponosi odpowiedzialność za Transakcje dokonane przy użyciu Karty głównej i Kart dodatkowych.
20. Bank nie ponosi odpowiedzialności za odmowę akceptacji Karty przez punkt handlowo-usługowy, nieprawidłowe przeprowadzenie Transakcji przez punkt handlowo-usługowy lub odmowę wypłaty gotówki w Bankomacie z przyczyn zawinionych przez Posiadacza karty/Użytkownika karty.
21. Bank nie ponosi również odpowiedzialności za skutki wynikające z:
  - a) wadliwego funkcjonowania Bankomatu lub Terminala nie będącego własnością Banku, z przyczyn zawinionych przez Posiadacza karty/Użytkownika karty,
  - b) udostępnienia numeru PIN innej osobie,
  - c) uszkodzenia Karty z winy Posiadacza karty/Użytkownika karty,
  - d) niepodjęcia przez Posiadacza karty/Użytkownika karty gotówki wypłaconej przez Bankomat,

- e) pozostawienia Karty w Bankomacie,
  - f) wykorzystania Karty zgłoszonej jako utracona, z zastrzeżeniem pkt 22 niniejszego rozdziału,
  - g) Zastrzeżenia karty dodatkowej przez Posiadacza karty,
  - h) niezgłoszenia przez Posiadacza karty/Użytkownika karty zmian swoich danych osobowych,
  - i) innych okoliczności, których nie można było przewidzieć lub im zapobiec zawinionych przez Posiadacza karty/Użytkownika karty.
22. Bank nie przyjmuje odpowiedzialności za zrealizowane po Zastrzeżeniu karty Transakcje dokonane utraconą Kartą:
    - a) przez Posiadacza karty/Użytkownika karty,
    - b) z winy umyślnej Posiadacza karty/Użytkownika karty.
  23. Bank nie ponosi odpowiedzialności wobec Posiadacza karty/Użytkownika karty z tytułu gwarancji i rękojmi oraz innych rodzajów odpowiedzialności, jakie mogą powstać w związku z zakupami towarów lub usług dokonanymi przy użyciu Karty. Zgłoszenie roszczeń z tych tytułów nie zwalnia Posiadacza karty z obowiązku terminowej spłaty zadłużenia.
  24. Posiadacza karty obciążają Transakcje dokonane na odległość, mimo iż Karta została wykorzystana bez fizycznego przedstawienia.

#### IX. Reklamacje Usług płatniczych i Transakcje nieautoryzowane

1. Posiadacz karty/ Użytkownik karty ma prawo do składania reklamacji Usług płatniczych:
  - a) na piśmie:
    - i) osobiście - w oddziałach Banku, których wykaz znajduje się na stronie internetowej Banku [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl), albo
    - ii) wysłana przesyłką pocztową na adres: Santander Consumer Bank S.A., ul. Legnicka 48 B, 54-202 Wrocław, albo
    - iii) wysłana na adres do doręczeń elektronicznych Banku AE:PL-30659-28569-RVCSR-31;
  - b) ustnie:
    - i) telefonicznie pod numerem telefonu 195 00, albo
    - ii) osobiście do protokołu podczas wizyty bezpośrednio w oddziale Banku;
  - c) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez:
    - i) wypełnienie formularza kontaktowego na stronie internetowej Banku [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl), albo
    - ii) wysłanie wiadomości za pomocą Aplikacji Mobilnej lub Bankowości Internetowej.

Do reklamacji należy dołączyć kopie ewentualnych rachunków lub innych dokumentów potwierdzających jej zasadność.

Bank może na wniosek Organizacji Płatniczej poprosić o przekazanie dodatkowych dokumentów związanych z dokonaniem Transakcji.
2. Zgodnie z wymogami Organizacji Płatniczej reklamacja każdej Transakcji powinna zostać złożona osobno i powinna zawierać: imię i nazwisko Posiadacza karty/Użytkownika karty, którego reklamacja dotyczy, numer karty, kwotę Transakcji, walutę Transakcji, miejsce wykonania Transakcji (adres sklepu, punktu, nazwę strony internetowej, lokalizację Bankomatu), oświadczenie, że Karta była cały czas w posiadaniu Posiadacza karty/ Użytkownika karty, oświadczenie, że Karta i numer PIN nie zostały udostępnione osobie trzeciej, podpis Posiadacza karty/Użytkownika karty. Aby ułatwić proces składania Reklamacji Transakcji Bank na swojej stronie internetowej oraz w oddziałach Banku udostępnił gotowy do wydrukowania i wypełnienia druk formularza reklamacyjnego.
3. Bank na piśmie udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację dotyczącą Usługi płatniczej bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji lub poinformuje pisemnie Posiadacza karty o przekazaniu reklamacji do rozpatrzenia przez Organizację Płatniczą w przypadku, gdy wyjaśnienie reklamacji dotyczącej Usługi płatniczej wymaga kontaktowania się z Organizacją Płatniczą. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 35 dni roboczych, po uprzednim wyjaśnieniu Posiadaczowi karty/Użytkownikowi karty przyczyn opóźnienia, wskazaniu okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia oraz podaniu przewidywanego terminu odpowiedzi.
- W przypadku reklamacji Transakcji przekazanych do rozpatrzenia przez Organizację Płatniczą, Bank poinformuje Posiadacza karty o wyniku rozpatrzenia reklamacji Transakcji w formie pisemnej, niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 5 dni roboczych od daty otrzymania odpowiedzi od Organizacji Płatniczej.
- W przypadku wysłania reklamacji za pomocą wiadomości Bankowości Internetowej lub w Aplikacji Mobilnej treść odpowiedzi zostanie również udostępniona przez ten sam kanał komunikacji.
4. W przypadku przekazania reklamacji Transakcji do rozpatrzenia przez Organizację Płatniczą, Rachunek karty może być uznany reklamowaną kwotą Transakcji oraz ewentualną opłatą wynikającą z realizacji Transakcji, co powoduje zwiększenie dostępnego Limitu kredytowego.
5. Posiadacz karty/Użytkownik karty niezwłocznie powiadamia Bank o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach poprzez:



- a) kontakt z infolinią Banku pod numerem telefonu 195 00 lub
  - b) zgłoszenie w oddziałach Banku, których wykaz znajduje się na stronie internetowej Banku [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl), lub zgłoszenie w formie pisemnej, wysyłając na adres Santander Consumer Bank S.A., ul. Legnicka 48 B, 54-202 Wrocław
  - c) zgłoszenie w panelu wiadomości w Bankowości Internetowej lub Aplikacji Mobilnej.
- Jeśli Posiadacz karty/Użytkownik karty nie dokona powiadomienia Banku, o którym mowa w zdaniu pierwszym w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia Rachunku karty albo od dnia, w którym Transakcja miała być wykonana, roszczenia Posiadacza karty względem Banku przysługujące z tego tytułu wygasają. W przypadku, gdy Transakcja jest inicjowana za pośrednictwem dostawcy świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej, Bank dokonuje przywrócenia stanu rachunku sprzed wystąpienia nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji.
6. Z zastrzeżeniem pkt 5 niniejszego rozdziału, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji (tj. jeżeli Posiadacz karty/Użytkownik karty nie wyraził zgody na wykonanie Transakcji w sposób przewidziany w niniejszym Regulaminie lub Umowie) Bank niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji, którą został obciążony Rachunek karty lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia zwraca Posiadaczowi karty kwotę nieautoryzowanej Transakcji, z wyjątkiem przypadku, gdy Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym na piśmie organy powołane do ścigania przestępstw. Bank przywraca obciążony Rachunek karty do stanu, jaki istniałby gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana Transakcja. Data waluty w odniesieniu do uznania Rachunku karty jest nie późniejsza niż data obciążenia Rachunku karty tą kwotą.
  7. W przypadku, gdy Transakcja jest inicjowana za pośrednictwem dostawcy świadczącego usługę inicjowania Transakcji płatniczej, Bank zwraca Posiadaczowi karty niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji, którą został obciążony rachunek lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, kwotę nieautoryzowanej Transakcji oraz przywraca obciążony rachunek do stanu, jaki istniałby gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana Transakcja.
  8. W przypadku zgłoszenia podejrzenia lub faktycznego wystąpienia oszustwa lub zagrożenia dla bezpieczeństwa, Bank poinformuje o zaistniałej sytuacji Posiadacza karty poprzez:
    - a) kontakt telefoniczny Pracownika Banku z Klientem lub
    - b) kontakt za pośrednictwem kanałów elektronicznych – SMS, email, Bankowość Internetową.
  9. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia lub nieuprawnionego dostępu do Karty Posiadacz karty/ Użytkownik karty ma obowiązek fakt ten niezwłocznie zgłosić telefonicznie, pod całodobowym numerem telefonu 71 358 22 20, w celu zablokowania możliwości użycia Karty, z zastrzeżeniem pkt 9 w rozdziale X.
  10. Za wszelkie reklamacje składane przez Użytkownika karty dodatkowej odpowiada Posiadacz karty.

#### X. Obsługa poprzez Contact Center

1. Posiadacz karty za pośrednictwem Infolinii Banku może dokonywać Operacji wskazanych w niniejszym Regulaminie, a także uzyskiwać informacje o saldzie Rachunku karty i ostatnio wykonanych Transakcjach.
2. Użytkownik karty dodatkowej za pośrednictwem Infolinii Banku może dokonywać czynności wskazanych w niniejszym Regulaminie, a także uzyskiwać informacje o ostatnio dokonanych przy użyciu Karty dodatkowej Transakcjach.
3. Korzystanie z obsługi na Infolinii Banku jest możliwe po zidentyfikowaniu Posiadacza karty/Użytkownika karty na podstawie poprawnego zweryfikowania danych osobowych i adresowych Posiadacza karty/Użytkownika karty oraz danych Rachunku karty. Podanie przez Posiadacza karty/Użytkownika karty danych zgodnych z zapisanymi w systemie informatycznym oznacza jego prawidłową identyfikację.
4. Bank zastrzega sobie prawo zastosowania środków ostrożności uniemożliwiających korzystanie z obsługi na Infolinii Banku osób niepowołanych, m.in. prawo nagrywania rozmów przeprowadzanych na Infolinii Banku.
5. Nagrania, o których mowa w pkt 4 niniejszego rozdziału stanowią własność Banku.
6. Posiadacz karty kontaktując się telefonicznie z Infolinią Banku, bez konieczności oczekiwania na połączenie z Konsultantem, ma możliwość wybrania opcji odgrywania automatycznego komunikatu n/t zawartej Umowy. Odgrywany komunikat zawierać będzie dane dotyczące Rachunku karty m.in.:
  - a) datę wygenerowania Zestawienia,
  - b) wysokość kwoty minimalnej,
  - c) wysokość ostatniej Transakcji z Zestawienia,
  - d) wysokość kwoty wykorzystanego Limitu kredytowego na Rachunku karty na dzień wskazany w odgrywanym komunikacie,
  - e) wysokość kwoty dostępnego Limitu kredytowego na Rachunku karty na dzień wskazany w odgrywanym komunikacie.
7. Korzystanie z usługi odgrywania komunikatu możliwe jest tylko i wyłącznie po zidentyfikowaniu Posiadacza karty i zweryfikowaniu jego tożsamości. Identyfikacja odbywa się poprzez tonowe wybranie na klawiaturze telefonu

- wskazanych przez system danych numeru Karty oraz danych numeru PESEL. Podanie przez Posiadacza karty danych zgodnych z zapisanymi w systemie informatycznym oznacza jego prawidłową identyfikację. W przypadku błędnego podania wskazanych parametrów skorzystanie z usługi nie będzie możliwe, pozostanie możliwość połączenia z Konsultantem.
8. Dostępność Konsultantów Infolinii Banku wskazana jest na [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl).
  9. W przypadku konieczności zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia lub nieuprawnionego dostępu do Karty poza godzinami dostępnością Konsultantów Infolinii Banku możliwe jest zgłoszenie zablokowania Karty poprzez telefon wybranie na klawiaturze telefonu wskazanych przez system danych oraz podanie 16cyfrowego numeru Karty, albo numeru PESEL Posiadacza karty/Użytkownika karty. W przypadku podania nr PESEL Posiadacza karty/Użytkownika karty zablokowane zostaną wszystkie Karty kredytowe posiadane przez Posiadacza karty. Odblokowanie Karty możliwe jest poprzez Bankowość Internetową lub Aplikację Mobilną, w przypadku Posiadacza karty posiadającego czynną Umowę BE, a także poprzez kontakt z Infolinią Banku, w dniach dostępności Konsultantów.

#### XI. Zasady rozliczeń w przypadku rozwiązania Umowy

1. Posiadacz karty zobowiązany jest do spłaty całości zadłużenia w terminie do dnia upływu okresu wypowiedzenia Umowy przez Bank, bądź w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Posiadacza karty w terminie 30 dni od dnia rozwiązania Umowy. Posiadacz karty powinien skontaktować się z Bankiem (telefonicznie lub osobiście) w celu ustalenia sumy zadłużenia, którą należy spłacić.
2. Posiadacz karty jest również zobowiązany do spłaty należności z tytułu Transakcji dokonanych którąkolwiek z Kart wydanych do Rachunku karty, jeżeli rozliczenie tych Transakcji nastąpiło po rozwiązaniu Umowy. W celu ostatecznego rozliczenia Transakcji/Operacji, które mogą wystąpić po rozwiązaniu Umowy oraz ewentualnych nadpłat na Rachunku karty, Bank przyjmuje 30-dniowy okres liczony od późniejszego z wydarzeń:
3. rozwiązania Umowy/ odstąpienia od Umowy,
4. spłaty całości zadłużenia.
5. Bank rozliczy się z Posiadaczem karty w ciągu 14 dni po upływie tego okresu. Jeżeli w związku z Transakcją dokonaną przy pomocy Karty toczyło się postępowanie reklamacyjne w Organizacji Płatniczej, wówczas ostateczne rozliczenie nastąpi w ciągu 14 dni po zakończeniu procesu reklamacyjnego.
6. Jeżeli przy zamknięciu Rachunku karty powstanie nadpłata w wysokości nieprzekraczającej 3-krotności opłaty za nadanie krajowego listu poleconego, kwota ta nie będzie automatycznie zwracana Posiadaczowi karty. Jednak, na każde żądanie Posiadacza karty kwota nadpłaty będzie mu zwrócona na jego koszt. Bank nie będzie dochodził od Posiadacza karty niedopłaty w wysokości nieprzekraczającej 3-krotności opłaty za nadanie krajowego listu poleconego.
7. W przypadku rozwiązania Umowy Bank pobiera od całości wymagalnego zadłużenia odsetki naliczone według aktualnie obowiązujących w Banku stóp procentowych dla Transakcji gotówkowych (wypłat gotówki) i bezgotówkowych oraz *planu spłat ratalnych*<sup>1</sup>.
8. Po rozwiązaniu umowy Bank nie będzie udostępniał Zestawień z Rachunku karty.

#### XII. Postanowienia końcowe

1. Zmiana oprocentowania Limitu kredytowego następuje na warunkach określonych w Umowie.
2. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej, z zastrzeżeniem innych form przewidzianych w Umowie i niniejszym Regulaminie.
3. Bank w razie wystąpienia awarii systemu komputerowego zastrzega sobie prawo do zmiany sposobu obsługi Posiadaczy kart/Użytkowników kart.
4. Posiadacz karty jest uprawniony do bezpłatnego otrzymania w każdym czasie na wniosek, postanowień Umowy, niniejszego Regulaminu oraz TOiP stanowiących integralną część Umowy.
5. Posiadacz karty jest zobowiązany do powiadomienia Banku o każdej zmianie:
  - a) danych, w tym danych: adresowych swoich oraz Użytkowników kart dodatkowych,
  - b) danych dotyczących miejsca zatrudnienia.
6. Posiadacz karty upoważnia Bank do weryfikacji danych mających wpływ na Zdolność kredytową w miejscach zamieszkania i pracy Posiadacza karty.
7. Posiadacz karty może kontaktować się z Bankiem, w tym ma prawo do składania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Bank oraz usług świadczonych drogą elektroniczną w tym reklamacji Transakcji gotówkowych (wypłat gotówki) i bezgotówkowych dokonanych przy pomocy Karty:
  - a) na piśmie:
    - i) osobiście – w oddziałach Banku, których wykaz znajduje się na stronie internetowej Banku [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl), albo
    - ii) wysłana przesyłką na adres: Santander Consumer Bank S.A., ul. Legnicka 48 B, 54-202 Wrocław, albo
    - iii) wysłana na adres do doręczeń elektronicznych Banku AE:PL-30659-28569-RVCSR-31;

- b) ustnie:
- i) telefonicznie pod numerem telefonu 195 00, albo
  - ii) osobiście do protokołu podczas wizyty w oddziale Banku;
- c) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez:
- i) wypełnienie formularza kontaktowego na stronie internetowej Banku [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl), albo
  - ii) wysłanie wiadomości za pomocą Aplikacji Mobilnej lub Bankowości Internetowej.
- W przypadku składania reklamacji Transakcji sposób postępowania reguluje rozdział IX, niniejszego Regulaminu. Szczegółowe informacje dotyczące trybu zgłaszania i rozpatrywania reklamacji dostępne są również na stronie internetowej Banku, w oddziałach Banku oraz na infolinii Banku.
8. Bank na piśmie udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni kalendarzowych, po uprzednim wyjaśnieniu Posiadaczowi karty przyczyn opóźnienia, wskazaniu okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia oraz podaniu przewidywanego terminu odpowiedzi. W przypadku wysłania reklamacji za pomocą wiadomości w Bankowości Internetowej lub w Aplikacji Mobilnej treść odpowiedzi zostanie również udostępniona przez ten sam kanał komunikacji.
  9. Bank przekazuje informacje dotyczące Rachunku karty i powiązanych z nim Transakcji niezbędne do świadczenia usługi dostępu do informacji o rachunku Zewnętrznym dostawcom usług płatniczych, dla których Posiadacz karty wyraził Zgodę na dostęp do rachunku. Bank nie przekazuje Zewnętrznym dostawcom usług płatniczych, szczególnie chronionych danych dotyczących płatności związanych z Rachunkiem karty.
  10. Bank, na wniosek Zewnętrznego dostawcy usług płatniczych, wydającego dla Posiadacza karty kartę płatniczą lub inny instrument płatniczy oparty na karcie płatniczej, który za zgodą Posiadacza karty zostanie powiązany z Rachunkiem karty, niezwłocznie potwierdza dostępność określonej kwoty na Rachunku karty niezbędnej do wykonania Transakcji płatniczej realizowane jw. oparciu o Kartę pod warunkiem, że Posiadacz karty wyraził Zgodę na weryfikację stanu środków na rachunku dla danego Zewnętrznego dostawcy usług płatniczych, oraz że zgoda ta została wyrażona przez Posiadacza karty przed wystąpieniem przez Zewnętrznego dostawcę usług płatniczych z takim wnioskiem.
  11. Potwierdzenie dostępności określonej kwoty na Rachunku karty, o którym mowa w pkt 10 powyżej polega na udzieleniu odpowiedzi „tak” lub „nie” i nie obejmuje podania Limitu dostępnego.
  12. Posiadacz karty może zwrócić się do Banku o przekazanie mu danych identyfikujących Zewnętrznego dostawcę usług płatniczych oraz udzielonej odpowiedzi.
  13. Posiadacz karty może wyrazić oraz odwołać Zgodę na dostęp do rachunku oraz Zgodę na weryfikację stanu środków na rachunku dla poszczególnych Zewnętrznych dostawców usług płatniczych poprzez aplikacje poszczególnych Zewnętrznych dostawców usług płatniczych.
  14. W sytuacji, gdy Bank odmówi przekazania informacji dotyczących Rachunku karty i powiązanych z nim Transakcji Zewnętrznemu dostawcy usług płatniczych, dla którego Posiadacz karty wyraził Zgodę na dostęp do rachunku, Bank niezwłocznie poinformuje Posiadacza karty SMSem o terminie i powodzie odmowy.
  15. Prawem właściwym dla zawarcia i wykonania postanowień Umowy, niniejszego Regulaminu i TOiP jest prawo polskie, obowiązuje dla niej język polski.
  16. Posiadacz karty ma możliwość uzyskania bezpłatnej pomocy prawnej u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów. W sprawach ochrony konsumentów organem nadzoru jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
  17. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
  18. Spory wynikłe z Umowy mogą być rozstrzygane pozasądowo - przed Arbitrem Bankowym, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12000,00 zł (informacje o procedurze dostępu do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów znajdują się na stronie internetowej [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl)) oraz przed Rzecznikiem Finansowym (na zasadach określonych w ustawie<sup>2</sup>). W zakresie nieuregulowanym do pozasądowego rozpatrywania sporów mają zastosowanie przepisy Ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich.
  19. Wszelkie spory wynikające z Umowy lub pozostające w związku z Umową, mogą być rozstrzygane przez sąd powszechny, którego właściwość ustalona będzie zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.

<sup>1</sup> Nie dotyczy umów Kart kredytowych Comfort Plus ze stałą spłatą.

<sup>2</sup> Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, Dz.U.2023.1809 z 2023.09.06).