

## Zasady wydawania i funkcjonowania instrumentów płatniczych

### § 1

1. Niniejszy załącznik do „Regulaminu świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów indywidualnych” określa zasady:
  - 1) wydawania, obsługi i rozliczania operacji dokonywanych przy użyciu instrumentów płatniczych,
  - 2) korzystania przez użytkowników z instrumentów płatniczych,
  - 3) świadczenia przez Bank usług w aplikacji mobilnej SGB Mobile,
  - 4) innych usług świadczonych przez Bank w ramach wydanej karty, zamieszczone są na stronie internetowej Banku.
2. Zasady korzystania z instrumentów płatniczych:
  - 1) w ramach portfeli cyfrowych Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay, Fitbit Pay, Xiaomi Pay, określone są w Regulaminie korzystania z kart płatniczych SGB w ramach portfeli cyfrowych,
  - 2) w ramach usługi Visa Mobile określone są w Regulaminie dodawania i użytkowania kart SGB w ramach korzystania z usługi Visa Mobile, udostępnionych na stronie internetowej Banku.
3. Zasady korzystania z instrumentów płatniczych w ramach aplikacji mobilnej SGB Mobile opisane są w Regulaminie korzystania z aplikacji mobilnej SGB Mobile udostępnionym na stronie internetowej Banku.
4. Przez określenia użyte w niniejszym załączniku do regulaminu należy rozumieć:
  - 1) agent rozliczeniowy – Bank lub innego dostawcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
  - 2) agent rozliczeniowy Banku – agenta rozliczeniowego, za którego pośrednictwem, Bank dokonuje rozliczeń transakcji dokonanych przy użyciu instrumentów płatniczych wydanych przez Bank;
  - 3) akceptant – odbiorcę innego niż konsument, na rzecz którego agent rozliczeniowy świadczy usługę płatniczą, w tym możliwość zapłaty za usługę lub towar przy wykorzystaniu usługi BLIK;
  - 4) aplikacja mobilna/aplikacja – oprogramowanie udostępnione przez Bank, służące do obsługi bankowości mobilnej, instalowane na zaufanym urządzeniu mobilnym użytkownika, umożliwiające korzystanie z usług bankowych, w tym składanie zleceń płatniczych;
  - 5) autoryzacja – zgodę na dokonanie transakcji płatniczej, udzieloną odpowiednio przez posiadacza rachunku, pełnomocnika, posiadacza karty, użytkownika karty lub użytkownika systemu, w sposób określony w regulaminie;
  - 6) bankomat – urządzenie samoobsługowe umożliwiające wypłatę gotówki lub dokonywanie innych operacji przy użyciu instrumentu płatniczego;
  - 7) Bell ID – Bell Identification B. V. z siedzibą w Rotterdamie (Holandia), właściciel oprogramowania mWallet SDK;
  - 8) hasło 3D Secure – jednorazowy kod SMS wysyłany przez Bank na numer telefonu komórkowego użytkownika, podany w Banku w celu zweryfikowania tożsamości użytkownika i dodatkowej autoryzacji transakcji z wykorzystaniem usługi 3D Secure;
  - 9) instrument płatniczy – karta;
  - 10) karta młodzieżowa – kartę wydawaną osobom w wieku od 13-ego do 30-ego roku życia, posiadającym ROR;
  - 11) karta (karta debetowa) – instrument płatniczy, identyfikujący jej wydawcę licencjonowanego i użytkownika, umożliwiający dokonywanie operacji określonych w regulaminie. Karta wyposażona jest z funkcję zbliżeniową;
  - 12) limit transakcji bezgotówkowych – ustaloną przez Bank maksymalną, dzienną kwotę operacji bezgotówkowych, które mogą być dokonywane odpowiednio przy użyciu karty w placówkach handlowo-usługowych akceptujących karty płatnicze lub za pośrednictwem elektronicznego kanału dostępu, w tym transakcje wypłaty gotówki w ramach usługi cash back;

- 13) limit transakcji zbliżeniowej – limit kwotowy pojedynczej transakcji zbliżeniowej ustalany przez organizację płatniczą; wysokość limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowych przeprowadzanych poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej może być różna od wysokości limitu obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej;
- 14) Mastercard International (Mastercard) – organizację płatniczą obsługującą międzynarodowy system akceptacji i rozliczania operacji dokonanych przy użyciu kart z logo Maestro/Cirrus/Mastercard;
- 15) marża kursowa – kwotę łącznych opłat za przeliczenie waluty transakcji płatniczej (przewalutowanie), stanowiąca wartość procentową marży w stosunku do najbardziej aktualnego referencyjnego kursu wymiany euro ogłoszonego przez Europejski Bank Centralny (EBC) prezentowana przez Bank 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;
- 16) odbiorca – osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będącą odbiorcą środków pieniężnych, stanowiących przedmiot transakcji np. akceptant;
- 17) oprogramowanie – należąca do Bell ID wtyczkę mWallet SDK, stanowiące integralną część aplikacji mobilnej;
- 18) technologia NFC – (skrót od angielskiego Near Field Communication) technologię umożliwiającą bezstykową i bezprzewodową transmisję danych na bliską odległość przy użyciu urządzenia mobilnego posiadającego antenę NFC, komunikującą się z terminalem POS lub bankomatem i umożliwiającą dokonywanie transakcji zbliżeniowej;
- 19) transakcja bezgotówkowa – płatność za towary i usługi przy użyciu karty, w tym w internecie;
- 20) transakcja zbliżeniowa (transakcja bezstykowa) – transakcję bezgotówkową dokonaną przy użyciu karty w punkcie usługowo-handlowym zaopatrzonym w terminal z czytnikiem zbliżeniowym, polegającą na realizacji płatności poprzez zbliżenie karty, urządzenia mobilnego do czytnika zbliżeniowego;
- 21) tryb on-line – tryb dokonywania transakcji za pomocą instrumentu płatniczego, który wymaga połączenia w czasie rzeczywistym urządzenia akceptującego instrument płatniczy z systemem bankowym;
- 22) urządzenie mobilne – smartfon, tablet lub inne urządzenie z systemem operacyjnym iOS lub Android, obsługujące transmisję danych i posiadające dostęp do internetu;
- 23) usługa cashback (cashback) – usługę umożliwiającą wypłatę gotówki z kasy punktu handlowo-usługowego przy jednoczesnym dokonywaniu płatności kartą, maksymalna wysokość wypłaty w usłudze cashback jest określana przez organizację płatniczą, a informacja o wysokości kwoty podawana jest klientowi przez punkt handlowo-usługowy; usługa jest dostępna w punktach oznaczonych logo Mastercard / Maestro Płać kartą i wypłacaj lub Visa cashback;
- 24) usługa chargeback – usługę świadczoną przez Bank na wniosek posiadacza karty/użytkownika karty, mającą na celu odzyskanie środków pieniężnych z tytułu transakcji kartowej kwestionowanej przez posiadacza karty/użytkownika karty, w przypadkach wskazanych w regulaminie;
- 25) użytkownik – osobę fizyczną, której dane identyfikacyjne są umieszczone na karcie, upoważnioną przez posiadacza rachunku do dokonywania w jego imieniu i na jego rzecz operacji przy użyciu karty
- 26) Visa (Visa International) – organizację obsługującą międzynarodowy system akceptacji i rozliczania operacji dokonanych przy użyciu kart z logo Visa;
- 27) wydawca karty – Bank;
- 28) wydawca licencjonowany – SGB-Bank S.A., na licencji którego wydawana jest karta;
- 29) zablokowanie karty – czynność polegającą na czasowym uniemożliwieniu dokonywania operacji przy użyciu karty;
- 30) zastrzeżenie karty – czynność polegającą na nieodwołalnym uniemożliwieniu dokonywania operacji przy użyciu karty;

- 31) zestawienie operacji – zestawienie operacji dokonanych przy użyciu karty bądź wyciąg z rachunku uwzględniający wszystkie operacje dokonane przy użyciu karty oraz opłaty i prowizje z tytułu tych operacji, rozliczone w danym okresie rozliczeniowym.

## Rozdział 1. Karty

### Wydawanie i wznawianie kart płatniczych

#### § 2

1. Karty mogą być wydawane do:
  - 1) ROR, PRP;
  - 2) rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych w walutach wymienialnych – EUR, GBP, USD lub innych rachunków wskazanych przez Bank.
2. Bank wydaje nie więcej niż jedną kartę tego samego typu dla jednej osoby do tego samego rachunku.
3. Posiadacz rachunku może zamówić nową kartę poprzez serwis www Internet Banking oraz aplikację mobilną Nasz Bank.
4. Posiadacz rachunku, może zwrócić się o wydanie karty dla jednej lub więcej osób, udzielając pełnomocnictwa do dysponowania środkami na rachunku przy użyciu karty, które może być ustanowione na rzecz osób, które ukończyły 13 lat.
5. Posiadacz rachunku może wnioskować o zmianę typu karty w przypadku gdy taka zmiana jest dopuszczalna. Zmiana typu karty może skutkować zmianą opłat dotyczących jej użytkowania, wynikających z taryfy opłat i prowizji. W przypadku wycofania produktu z oferty, zmiana typu karty może nastąpić z inicjatywy Banku, w momencie wznowienia karty. W takim przypadku warunki cenowe dla nowego typu karty nie ulegają zmianie.
6. Karta młodzieżowa może być wydana osobie fizycznej, która ukończyła 13 lat i nie przekroczyła 30 lat, posiadającej w Banku ROR; do tego rachunku, może być wydana tylko jedna karta młodzieżowa.
7. Karta Visa/Mastercard Junior<sup>1</sup> może być wydana osobie fizycznej, która ukończyła 6 lat i nie przekroczyła 18 lat.
8. Użytkownik ma możliwość wyłączenia/włączenia funkcji zbliżeniowej na karcie zgłaszając wniosek w placówce Banku. Warunkiem wyłączenia/włączenia funkcji zbliżeniowej jest dokonanie transakcji stykowej w terminalu POS lub bankomacie z użyciem PIN.
9. W przypadku, gdy posiadaczem lub użytkownikiem karty jest małoletni do 13 roku życia, karta lub jej duplikat dla tego małoletniego może być wydany na wniosek jego przedstawiciela ustawowego.

#### § 3

1. Dla kart obowiązują dziennie kwotowe oraz ilościowe limity wypłat gotówki i transakcji bezgotówkowych.
2. Posiadacz rachunku/użytkownik karty oraz przedstawiciel ustawowy małoletniego może zmienić limity kwotowe w bankowości internetowej, aplikacji mobilnej lub w placówce Banku. Dla kart Visa/Mastercard Junior limity może zmienić wyłącznie przedstawiciel ustawowy małoletniego w bankowości internetowej, aplikacji mobilnej lub w placówce Banku.
3. Limity ilościowe są ustalone przez Bank i nie mogą zostać zmienione, ani przez pracownika placówki Banku, ani przez posiadacza rachunku/użytkownika karty/przedstawiciela ustawowego małoletniego.
4. Wartości ww. limitów obowiązujące w Banku określone są w Rozdziale 3 niniejszego załącznika.

---

<sup>1</sup> Po udostępnieniu karty przez Bank

#### **§ 4**

1. Wznowienie karty następuje automatycznie, jeżeli na co najmniej **45 dni** przed upływem terminu ważności karty, użytkownik nie złoży oświadczenia o rezygnacji ze wznowienia karty, z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Bank może zmienić numer karty i numer PIN dla wznowionej karty. W takim przypadku, Bank powiadomi użytkownika o dokonanej zmianie na zasadach określonych w § 7.
3. W przypadku rezygnacji ze wznowienia karty, użytkownik niszczy kartę, której termin ważności upłynął, przycinając kartę tak, aby uszkodzić pasek magnetyczny lub mikroprocesor oraz numer karty.

#### **§ 5**

1. W przypadku rezygnacji z użytkowania karty w okresie jej ważności, użytkownik zgłasza powyższy fakt w formie pisemnej do Banku, który po otrzymaniu zgłoszenia dokonuje zastrzeżenia karty lub dokonuje jej zastrzeżenia w elektronicznych kanałach dostępu.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, kartę należy zniszczyć w sposób określony w § 4 ust. 3 niniejszego załącznika.

#### **§ 6**

Bank może wydawać do ROR inne karty niż określone w niniejszym regulaminie, w oparciu o odrębne regulacje.

### **Wysyłka PIN i karty**

#### **§ 7**

1. PIN klient może pobrać SMS-em na wskazany numer telefonu lub otrzymać w formie papierowej na adres do korespondencji.
2. PIN jest generowany i dystrybuowany w taki sposób, że znany jest on tylko osobie, której imię i nazwisko znajduje się na karcie.
3. Użytkownik może nadać PIN w aplikacji mobilnej.
4. PIN jest niezbędny przy korzystaniu z bankomatów oraz podczas dokonywania płatności w punktach handlowo-usługowych, w których wymagane jest potwierdzenie operacji przy użyciu PIN, z zastrzeżeniem § 12 ust. 8.
5. Kolejne trzy próby wprowadzenia błędnego PIN generują polecenie zatrzymania karty.
6. W przypadku zatrzymania karty użytkownik dokonuje zastrzeżenia karty i może wystąpić z wnioskiem do Banku o wydanie nowej karty. Bank nie ma możliwości odtworzenia PIN w razie jego zagubienia, zapomnienia lub nieotrzymania. W takim przypadku, użytkownik może wystąpić z wnioskiem o wydanie nowego PIN.
7. Zmiany PIN można dokonać w bankomatatach umożliwiającą taką operację, użytkownik może też nadać nowy PIN w bankowości internetowej lub aplikacji mobilnej.

#### **§ 8**

1. Karta jest wysyłana przesyłką pocztową lub kurierską na adres korespondencyjny użytkownika; istnieje możliwość odbioru karty w placówce Banku.
2. Wysłana/wydana karta jest nieaktywna – informacja o sposobie aktywacji karty przekazywana jest przez Bank wraz z kartą. Aktywacja karty może być dokonana w aplikacji mobilnej, call center lub w placówce Banku.
3. Karta jest ważna do ostatniego dnia miesiąca wskazanego na karcie.

#### **§ 9**

W przypadku uszkodzenia karty, posiadacz rachunku może wystąpić z wnioskiem o wydanie duplikatu karty z dotychczasowym PIN lub z nowym PIN; uszkodzoną kartę należy zniszczyć. Może również zastrzec kartę i złożyć wniosek o kartę w miejsce zastrzeżonej lub całkowicie nową kartę.

## **Zasady użytkowania kart**

### **§ 10**

Użytkownik karty jest zobowiązany do:

- 1) przechowywania i ochrony karty oraz indywidualnych danych uwierzytelniających, z zachowaniem należytej staranności;
- 2) ochrony karty i PIN przed kradzieżą, zgubieniem, zniszczeniem lub uszkodzeniem;
- 3) nieprzechowywania karty razem z PIN oraz indywidualnymi danymi uwierzytelniającymi;
- 4) nieudostępniania karty/urządzenia mobilnego, PIN i indywidualnych danych uwierzytelniających osobom nieuprawnionym;
- 5) niezwłocznego zgłoszenia zniszczenia karty;
- 6) niezwłocznego zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty/urządzenia mobilnego lub nieuprawnionego dostępu do karty/urządzenia mobilnego, zgodnie z zasadami określonymi w § 24;
- 7) przestrzegania postanowień umowy oraz regulaminu;
- 8) bieżącego monitorowania obciążeń rachunku w zakresie transakcji dokonanych przy użyciu karty i zgłaszania w Banku wszelkich stwierdzonych niezgodności lub nieprawidłowości;
- 9) aktualizowania oprogramowania antywirusowego na urządzeniu mobilnym.

### **§ 11**

Operacje mogą być dokonywane w okresie ważności karty wyłącznie przez osobę, której imię i nazwisko znajduje się na karcie.

## **Dokonywanie operacji**

### **§ 12**

1. Karta umożliwia dysponowanie środkami na rachunku poprzez wykonywanie operacji gotówkowych i bezgotówkowych, wymagających autoryzacji z zastosowaniem wymaganych przez Bank metod uwierzytelniania.
2. Operacji gotówkowych, polegających na wypłacie środków pieniężnych przy użyciu karty, dokonuje się w:
  - 1) kasach banków, bankomatach lub terminalach POS;
  - 2) innych urządzeniach, akceptujących kartę i umożliwiających wypłatę środków pieniężnych;
  - 3) punktach handlowo-usługowych umożliwiających skorzystanie z usługi cash-back, jeżeli usługa ta została udostępniona przez Bank; pod warunkiem, że dane urządzenie umożliwia dokonanie operacji gotówkowej kartą.
3. Operacji bezgotówkowych dokonuje się w:
  - 1) terminalach POS;
  - 2) bankomatach,
  - 3) innych urządzeniach akceptujących kartę i umożliwiających dokonywanie płatności bezgotówkowych lub
  - 4) internecie.
4. Operacji bezgotówkowych, polegających na dokonaniu przelewu na dowolny rachunek, dokonuje się w bankomatach lub elektronicznych terminalach samoobsługowych, akceptujących karty i umożliwiających dokonywanie przelewu.
5. Kartą można realizować operacje takie jak:
  - 1) operacje z fizycznym użyciem karty:

- a) płatności za towary i usługi w formie bezgotówkowej w punktach handlowo-usługowych akceptujących karty, wyposażonych w terminale POS;
  - b) wypłaty gotówki w kasach banków i bankomatach;
  - c) korzystanie z usługi cash-back w punktach handlowo-usługowych akceptujących karty, wyposażonych w terminale POS,  
z zastrzeżeniem postanowień ust. 9;
- 2) operacje na odległość, tj. bez fizycznego przedstawienia karty, w szczególności przy zakupach za pośrednictwem telefonu, dokonanych drogą pocztową lub poprzez internet, chyba że regulamin stanowi inaczej.
6. W przypadku dokonywania operacji z użyciem karty, o których mowa w ust. 5 pkt 1, autoryzacja dokonywana jest poprzez:
- 1) złożenie własnoręcznego podpisu na potwierdzeniu dokonania transakcji albo
  - 2) poprzez wprowadzenie prawidłowego PIN-u, z zastrzeżeniem ust. 9.
7. W przypadku dokonywania kartą operacji na odległość, o których mowa w ust. 5 pkt 2 następujących operacji:
- 1) zapłaty kartą za zamówione telefonicznie lub korespondencyjnie towary (operacji typu mail order/telephone order – MOTO);
  - 2) zapłaty za zakupiony towar za pośrednictwem internetu,  
autoryzacja dokonywana jest poprzez podanie prawidłowego numeru karty, daty jej ważności oraz trzycyfrowego kodu CVV2/CVC2, znajdującego się na rewersie karty.
8. Autoryzacja dokonana jest odpowiednio z chwilą złożenia przez użytkownika własnoręcznego podpisu na dokumencie obciążeniowym zgodnego z wzorem podpisu na karcie, wprowadzenia PIN-u albo podania wymaganych przez Bank informacji; zatwierdzenie PIN-em lub podpisem nie jest wymagane w przypadku operacji określonych w ust. 5 pkt 2 i ust. 9.
9. W przypadku dokonywania transakcji zbliżeniowych autoryzacja polega na zbliżeniu karty do czytnika, w którym można dokonać transakcji zbliżeniowej przy czym do kwoty limitu pojedynczej transakcji zbliżeniowej określonej w § 27, może nie być wymagany podpis ani PIN.
10. Korzystanie z funkcji zbliżeniowej jest możliwe pod warunkiem dokonania na terenie kraju pierwszej transakcji stykowej w bankomacie lub terminalu płatniczym z użyciem PIN.
11. Bank stosuje silne uwierzytelnianie użytkownika, w przypadku gdy użytkownik:
- 1) uzyskuje dostęp do swojego rachunku w trybie on-line,
  - 2) inicjuje transakcję płatniczą,
  - 3) przeprowadza za pomocą kanału zdalnego czynność, która może wiązać się z ryzykiem oszustwa związanego z wykonywanymi usługami płatniczymi lub innych nadużyć, z zastrzeżeniem ust. 12.
12. Bank może nie stosować silnego uwierzytelniania/użytkownika w przypadku:
- 1) transakcji dokonywanych poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG),
  - 2) transakcji Mail Order/Telefon Order,
  - 3) transakcji zainicjowanych przez akceptanta,
  - 4) transakcji w terminalach samoobsługowych służących do regulowania opłat za przejazd lub postój,
  - 5) transakcji wykonanych u odbiorcy znajdującego się na liście zaufanych odbiorców, utworzonej uprzednio przez użytkownika przy zastosowaniu silnego uwierzytelnienia,
  - 6) transakcji niskokwotowych,
  - 7) transakcji cyklicznych, pod warunkiem, że utworzenie, zmiana lub zainicjowanie pierwszej transakcji cyklicznej odbyło się przy zastosowaniu silnego uwierzytelnienia,
  - 8) inicjowania przez użytkownika zdalnej transakcji płatniczej, którą Bank uznaje za charakteryzującą się niskim poziomem ryzyka zgodnie z mechanizmem monitorowania transakcji Banku.
13. W przypadku dokonywania transakcji internetowych:
- 1) zaleca się korzystanie z zaufanych komputerów posiadających aktualne oprogramowanie antywirusowe,

- 2) należy sprawdzić, czy transmisja jest szyfrowana protokołem SSL (ang. SecureSocketLayer), który zapewnia poufność i integralność transmisji danych,
  - 3) nie należy korzystać z otwartych i niezabezpieczonych sieci.
14. W przypadku dokonywania transakcji na odległość: zapłaty za zamówienia pocztowe, telefoniczne lub poprzez Internet zaleca się korzystanie z usług sprawdzonych form dokonujących sprzedaży na odległość i przyjmujących płatności kartami oraz zachowania szczególnej ostrożności.
  15. Karta nie może być wykorzystywana przez użytkownika do dokonywania transakcji sprzecznych z prawem, w tym transakcji w ramach uczestnictwa w grach hazardowych w sieci Internet, których organizator nie uzyskał zezwolenia wymaganego zgodnie z Ustawą o grach hazardowych.
  16. Karta jest własnością wydawcy licencjonowanego.

### § 13

1. W danym dniu, użytkownik może dokonać kartą operacje do wysokości dostępnych środków, z uwzględnieniem dziennych kwotowych i ilościowych limitów wypłat gotówki i transakcji bezgotówkowych, a w przypadku kart umożliwiających dokonywanie transakcji zbliżeniowych – w oparciu o limity transakcji zbliżeniowych.
2. Transakcje zbliżeniowe mogą być transakcjami dokonywanymi bez weryfikacji salda, nie powodującymi obniżenia środków dostępnych<sup>2</sup>.
3. Transakcja może zostać zrealizowana zbliżeniowo powyżej kwoty limitu transakcji zbliżeniowej; w takim przypadku transakcja wymaga potwierdzenia podpisem lub PIN i powoduje blokadę środków dostępnych w wysokości autoryzowanej kwoty, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Niezależnie od wysokości kwoty transakcji zbliżeniowej, może zaistnieć konieczność zrealizowania tej transakcji jako typowej transakcji bezgotówkowej wymagającej potwierdzenia, mimo, że zostały spełnione wszelkie warunki do zrealizowania transakcji zbliżeniowej.
5. W przypadku kilku kart wydanych do tego samego rachunku, funkcjonują one w ramach dostępnych środków na rachunku.
6. Każdorazowe dokonanie autoryzacji w celu przeprowadzenia transakcji płatniczej powoduje, z zastrzeżeniem ust. 2, blokadę dostępnych środków w wysokości odpowiadającej kwocie autoryzowanej transakcji, na okres do **14 dni**, bez względu na to, czy transakcja doszła do skutku, przy czym blokada dostępnych środków nie jest warunkiem koniecznym do zrealizowania przez Bank zleconej transakcji płatniczej.
7. W przypadku, gdy transakcja jest realizowana w oparciu o kartę płatniczą, a jej dokładna kwota nie jest znana w momencie, w którym użytkownik wyraża zgodę na wykonanie transakcji płatniczej, Bank może dokonać blokady środków pieniężnych na rachunku, jeżeli użytkownik wyraził zgodę na blokadę określonej kwoty środków pieniężnych.
8. Posiadacz powinien zwracać uwagę na rzeczywisty poziom dostępnych środków na rachunku, tak aby dokonywać transakcji kartą tylko do ich wysokości.
9. Bank obciąża rachunek, do którego wydano kartę kwotą dokonanej transakcji, w dniu otrzymania transakcji płatniczej od agenta rozliczeniowego Banku.
10. Jeżeli w ciągu 14 dni od daty dokonania transakcji, Bank nie otrzyma od agenta rozliczeniowego Banku transakcji płatniczej, blokada zostaje zniesiona; w takim przypadku, obciążenie rachunku kwotą transakcji oraz odpowiednimi prowizjami nastąpi po upływie 14-dniowego terminu, w dniu faktycznego otrzymania przez Bank transakcji płatniczej od agenta rozliczeniowego Banku.

### § 14

---

<sup>2</sup> Aktualizacja kwot dostępnych w bankach nieposiadających autoryzacji kart w czasie rzeczywistym, następuje w danym dniu najpóźniej o godz. 20.30.

Podczas dokonywania płatności kartą, akceptant może żądać okazania dokumentu tożsamości, a użytkownik karty zobowiązany jest okazać taki dokument.

#### **§ 15**

W przypadku dokonywania transakcji bezgotówkowych lub gotówkowych przy użyciu kart wydawanych w systemie Visa i Mastercard, akceptant może pobrać od posiadacza rachunku dodatkową opłatę lub prowizję (tzw. surcharge); warunkiem jej pobrania jest poinformowanie przez akceptanta o wysokości pobieranej opłaty lub prowizji przed rozpoczęciem transakcji płatniczej; pobieranie opłaty lub prowizji oraz jej wysokość są niezależne od Banku.

#### **§ 16**

1. Bank ma prawo kontaktować się z użytkownikiem w celu potwierdzenia wykonania przez niego transakcji przy użyciu karty.
2. Użytkownik jest niezwłocznie informowany o odmowie realizacji transakcji poprzez wyświetlenie komunikatu przez urządzenia (bankomat, terminal POS) lub internetowy system transakcyjny, za pomocą którego dokonuje transakcji lub przez akceptanta oraz o ile to możliwe, o przyczynie odmowy i procedurze sprostowania błędów, które spowodowały odmowę, chyba że powiadomienie takie jest niedopuszczalne z mocy odrębnych przepisów.
3. Bank przesyła nieodpłatnie użytkownikowi, informację o marży kursowej w formie wiadomości elektronicznej email lub sms, na adres email lub numer telefonu komórkowego podany przez użytkownika w Banku. Informację o marży kursowej Bank przesyła bezzwłocznie po otrzymaniu zlecenia płatniczego przeprowadzonego w krajach EOG w walutach tych krajów, innych niż waluta rachunku, do którego wydana jest karta, dotyczącego wypłaty gotówki z bankomatu lub płatności kartą w punkcie sprzedaży. Bank przesyła informację o marży kursowej, po pierwszej transakcji w danej walucie w danym miesiącu kalendarzowym. Użytkownik może zrezygnować z otrzymywania informacji. Szczegóły dotyczące możliwości rezygnacji i ponownego włączenia usługi znajdują się na stronie internetowej Banku.

### **Zasady rozliczeń transakcji dokonywanych przy użyciu karty**

#### **§ 17**

1. Bank, obciąża rachunek, do którego wydano kartę, kwotą transakcji dokonanych przy użyciu wszystkich kart wydanych na podstawie umowy - w dniu otrzymania informacji od agenta rozliczeniowego Banku oraz wynikających z tego tytułu opłat i prowizji.
2. Obciążenie rachunku z tytułu rozliczania dokonanych opłat, prowizji lub należności związanych z używaniem karty, dokonywane jest w walucie rachunku, do którego jest wydawana karta.
3. W dniu rozliczenia transakcji (obciążenia rachunku kwotami zrealizowanych transakcji), posiadacz rachunku zobowiązany jest zapewnić na rachunku środki w wysokości zapewniającej pokrycie zrealizowanych transakcji dokonanych przy użyciu wszystkich kart wydanych do jego rachunku, a także pokrycie wszelkich opłat i prowizji należnych Bankowi z tytułu użytkowania kart.
4. W przypadku przekroczenia dostępnych środków na rachunku, posiadacz zobowiązany jest niezwłocznie dokonać spłaty zadłużenia.
5. Po otrzymaniu zlecenia płatniczego Bank wykonuje transakcje poprzez uznanie rachunku dostawcy usług płatniczych akceptanta w terminie uzgodnionym między Bankiem a dostawcą usług płatniczych akceptanta, a w przypadku wypłaty gotówki w bankomatach – udostępnia środki niezwłocznie po otrzymaniu zlecenia wypłaty środków.

#### **§ 18**



1. Rozliczanie operacji dokonanych kartami wydanymi do ROR/PRP w walutach innych niż złoty, odbywa się po ich przeliczeniu na złote według następujących zasad:
  - 1) dla kart wydanych w ramach organizacji płatniczej Mastercard operacje:
    - a) w euro przeliczane są na złote w dniu przetworzenia przez agenta rozliczeniowego Banku operacji otrzymanej od innego agenta rozliczeniowego, według kursu sprzedaży dewiz dla euro, obowiązującego w SGB-Banku S.A., w poprzednim dniu roboczym;
    - b) w walucie innej niż euro, przeliczane są na euro przez i według kursów odpowiedniej organizacji płatniczej, następnie z euro na złote w dniu przetworzenia przez agenta rozliczeniowego Banku operacji otrzymanej od innego agenta rozliczeniowego, według kursu sprzedaży dewiz dla euro, obowiązującego w SGB-Banku S.A., w poprzednim dniu roboczym,  
wg tabeli kursowej aktualnej tego dnia na godzinę 15:00.
  - 2) dla kart wydanych w ramach organizacji płatniczej Visa, operacje dokonane w walucie innej niż złoty są przeliczane na złote przez i według kursów Visa; informacja o zastosowanym kursie jest dostępna na stronie [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com).
2. Rozliczenie operacji dokonanych kartami, wydanymi do rachunków oszczędnościowych prowadzonych w walutach wymiennalnych, dokonanych w walucie:
  - 1) rachunku – obciążenie rachunku dokonywane jest w walucie rachunku;
  - 2) innej niż waluta rachunku – kwota transakcji przeliczana jest na walutę rachunku przez i według kursów organizacji płatniczej Mastercard; informacja o zastosowanym kursie jest dostępna na stronie [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com).
3. W przypadku akceptanta, u którego możliwe jest dokonanie wyboru waluty transakcji, użytkownik zostanie poproszony przez akceptanta o wybór waluty transakcji z dostępnej listy walut.
4. W przypadku skorzystania przez użytkownika z wyboru waluty, o którym mowa w ust. 3, transakcja dokonana w walucie innej niż waluta rachunku, do którego została wydana karta, zostanie przeliczona po kursie stosowanym przez sieć akceptanta obsługującego punkt handlowo-usługowy lub bankomat na walutę wybraną przez użytkownika, a następnie na walutę rachunku według zasady zgodnej z odpowiednio ust.1 lub 2.
5. Przed autoryzacją transakcji, o której mowa w ust. 3, akceptant zaprezentuje użytkownikowi kwotę transakcji w walucie przez niego wybranej, a także zastosowany kurs oraz prowizje związane ze skorzystaniem z wyboru waluty transakcji.
6. W przypadku, gdy użytkownik skorzysta z wyboru waluty transakcji, wyraża jednocześnie zgodę na zastosowanie prezentowanego kursu walutowego i prowizji, o których mowa w ust. 5; Bank nie dysonuje informacją o prowizjach i kursie walutowym, zastosowanych przez akceptanta.

## **§ 19**

1. Posiadacz rachunku może złożyć w Banku wniosek o dokonanie przez Bank zwrotu kwoty wykonanej, autoryzowanej transakcji płatniczej zainicjowanej przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, jeżeli:
  - 1) w momencie autoryzacji nie została określona dokładna kwota transakcji płatniczej oraz
  - 2) kwota transakcji jest wyższa niż kwota, jakiej posiadacz rachunku mógł się spodziewać, uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych transakcji posiadacza karty, postanowienia umowy i istotne dla sprawy okoliczności.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, posiadacz rachunku zobowiązany jest uzasadnić, podając okoliczności faktyczne wskazujące na spełnienie warunków, o których mowa w ust.1, przy czym podstawą zwrotu nie może być wymiana waluty, jeżeli kurs walutowy został ustalony na zasadach określonych w regulaminie lub umowie.
3. Zwrot, o którym mowa w ust. 1, obejmuje pełną kwotę wykonanej transakcji płatniczej; zwrot nie obejmuje opłat i prowizji związanych z wykonaną transakcją płatniczą.
4. Posiadacz rachunku nie ma prawa do zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji zainicjowanej przez odbiorcę, gdy:

- 1) udzielił zgody na wykonanie transakcji płatniczej bezpośrednio Bankowi lub
  - 2) informacja o przyszłej transakcji płatniczej została dostarczona przez Bank lub odbiorcę, w uzgodniony sposób, na co najmniej 4 tygodnie przed terminem wykonania zlecenia lub była udostępniana przez Bank lub odbiorcę, w uzgodniony sposób, przez okres co najmniej 4 tygodni przed terminem wykonania zlecenia.
5. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, posiadacz rachunku może złożyć w terminie 8 tygodni od dnia obciążenia rachunku karty kwotą wykonanej transakcji w formie, jak dla składania reklamacji, zgodnie z zapisami Rozdziału 7 Regulaminu – Reklamacje, skargi i wnioski.
6. Bank w terminie 10 dni od otrzymania wniosku:
- 1) zwraca kwotę transakcji płatniczej uznając rachunek karty pełną kwotą transakcji albo
  - 2) podaje uzasadnienie odmowy zwrotu.
7. Uzasadnienie odmowy zwrotu Bank przekazuje na zasadach określonych w umowie wraz z pouczeniem o zasadach wniesienia reklamacji zgodnie z zapisami Rozdziału 7 Regulaminu – Reklamacje, skargi i wnioski.

## **§ 20**

1. Bank udostępnia miesięczną historię operacji, dokonanych przy użyciu karty:
  - 1) na wyciągu z rachunku – posiadaczowi rachunku;
  - 2) jako odrębne zestawienie – użytkownikowi,
  - 3) w aplikacji mobilnej – użytkownikowi,
  - 4) w bankowości internetowej - użytkownikowi.
2. Bank przekazuje użytkownikowi miesięczne zestawienie operacji.
3. Użytkownik wskazuje kanał dystrybucji zestawienia operacji we wniosku o instrumenty płatnicze:
  - 1) przesyłką pocztową na adres korespondencyjny podany przez użytkownika,
  - 2) przesyłką elektroniczną na adres mailowy podany przez użytkownika.
4. Użytkownik może w dowolnym momencie złożyć w placówce Banku dyspozycję rezygnacji z otrzymywania miesięcznego zestawienia operacji.
5. Opłata z tytułu sporządzenia przez Bank zestawienia operacji pobierana jest zgodnie z obowiązującą w Banku taryfą prowizji i opłat.

## **§ 21**

1. Bank świadczy usługę chargeback na wniosek użytkownika w przypadku, gdy:
  - 1) zakupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową,
  - 2) zakupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) bądź uszkodzony,
  - 3) zakupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową),
  - 4) dokonany został zwrot towaru, ale nie nastąpił zwrot zapłaconych środków pieniężnych.
2. Bank przeprowadza usługę chargeback po podjęciu przez użytkownika działań w stosunku do akceptanta, mających na celu odzyskanie kwoty transakcji lub dostarczenie towaru/usługi zgodnie z umową albo innych wymogów, od których spełnienia uzależnione będzie uruchomienie usługi chargeback, jak zastrzeżenie karty.
3. Użytkownik składa wniosek o usługę chargeback niezwłocznie po stwierdzeniu sytuacji określonej w ust. 1 i podjęciu działań, o których mowa w ust. 2, zgodnie z zasadami określonymi w Rozdziale 7 Regulaminu – Reklamacje, skargi i wnioski. W przypadku osób małoletnich, wniosek w ich imieniu składa przedstawiciel ustawowy.
4. Do wniosku o usługę chargeback należy dołączyć następujące dokumenty:
  - 1) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi;
  - 2) pisemne wyjaśnienie zawierające informacje wskazane w rozdziale dotyczącym składania reklamacji;
  - 3) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności;

- 4) informację na temat działań podjętych wobec akceptanta (tj. co najmniej wskazanie: daty i formy kontaktu użytkownika z akceptantem, danych akceptanta, treści zgłoszonego żądania oraz odpowiedzi udzielonej przez akceptanta);
  - 5) informację czy towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna, potwierdzenie odesłania otrzymanego towaru lub opis podjętych prób zwrotu towaru;
  - 6) informację o rezygnacji z usługi bądź innych żądaniach skierowanych do usługodawcy oraz potwierdzenie rezerwacji, anulacji otrzymanej od usługodawcy lub paragonu z informacją o zwrocie środków pieniężnych.
5. Bank przeprowadza usługę chargeback zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Visa lub Mastercard), tj. na zasadach i terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.
  6. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji użytkownikowi jest niezależna od Banku.
  7. Bank informuje użytkownika o decyzji akceptanta w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania; w przypadku stwierdzenia bezzasadności żądania zgłoszonego we wniosku o chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.

## **Usługa 3D-Secure**

### **§ 22**

1. Usługa 3D-Secure jest usługą umożliwiającą dokonanie transakcji bezgotówkowej w internecie, u akceptantów udostępniających tę usługę z wykorzystaniem:
  - 1) odpowiedzi na pytanie weryfikacyjne ustalonej przez użytkownika w Banku i hasła 3D Secure, lub
  - 2) potwierdzenia transakcji w aplikacji mobilnej, o ile użytkownik wybrał taki sposób akceptacji transakcji.
2. Użytkownik może ustalić lub zmienić odpowiedź na hasło weryfikujące, o którym mowa w ust. 1 pkt. 1) powyżej w placówce Banku lub Call Center.
3. Warunkiem korzystania z usługi 3D-Secure przy dokonywaniu transakcji bezgotówkowej w internecie jest jej dostępność w danym serwisie internetowym.
4. W przypadku dokonywania kartą transakcji bezgotówkowej w internecie, autoryzacja transakcji polega na podaniu, w zależności od wymagań akceptanta:
  - 1) wspierających usługę 3D-Secure – prawidłowego numeru karty, daty ważności i cyfr nadrukowanych na rewersie karty (tzw. CVV2 / CVC2) oraz potwierdzenie transakcji w sposób określony w ust. 1;
  - 2) które nie udostępniły usługi 3D-Secure – prawidłowego numeru karty, daty ważności i cyfr nadrukowanych na rewersie karty (tzw. CVV2 / CVC2) albo prawidłowego numeru karty i daty ważności.
5. W przypadku trzykrotnego podania błędnej odpowiedzi na pytanie weryfikacyjne lub błędnego hasła 3D – Secure zostanie zablokowana. Użytkownik może w dowolnej chwili zgłosić wniosek o odblokowanie usługi w placówce Banku lub Call Center.

## **Zastrzeżenie i blokowanie kart**

### **§ 23**

1. Karta może zostać zablokowana/zastrzeżona przez:
  - 1) Bank – zgodnie z postanowieniami § 25;
  - 2) Użytkownika;
  - 3) Przedstawiciela ustawowego małoletniego.
2. Użytkownik może zablokować i odblokować kartę w aplikacji mobilnej SGB Mobile i Nasz Bank.

3. Na wniosek posiadacza rachunku, Bank może zastrzec wszystkie karty wydane do rachunku.

#### **§ 24**

1. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty, lub nieuprawnionego dostępu do karty, użytkownik karty powinien niezwłocznie:
  - 1) telefonicznie zastrzec kartę, podając swoje dane personalne;
  - 2) za pośrednictwem w bankowości internetowej i mobilnej, zastrzec kartę podając kod autoryzacyjny,
  - 3) w przypadku kart bankomatowych – posiadacz karty / użytkownik karty powinien zastrzec kartę bezpośrednio w Banku.
2. Zastrzeżenie, o którym mowa w ust. 1, można dokonać:
  - 1) dzwoniąc na Call Center;
  - 2) w bankowości internetowej;
  - 3) w aplikacji mobilnej;
  - 4) w placówce Banku;
  - 5) przez Krajowy System Zastrzegania Kart – tel. (48) 828 828 828; a w przypadku kart bankomatowych – tylko w placówce Banku.
3. Zastrzeżenie, o którym mowa w ust. 1, dokonane jest do końca terminu ważności karty, powodując niemożliwość dalszego posługiwania się kartą.
4. Po dokonaniu zastrzeżenia utraconej karty, posiadacz rachunku może wystąpić o wydanie nowej karty.
5. Użytkownik nie może posługiwać się kartą zastrzeżoną, o utracie której powiadomił Bank, a odzyskaną kartę należy zniszczyć.

#### **§ 25**

1. Bank ma prawo zastrzec/zablokować kartę w przypadku:
  - 1) uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem karty, w tym przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa lub zagrożeń dla bezpieczeństwa, tzn. podejrzenia, że informacje zawarte na karcie zostały lub mogły zostać pozyskane przez osoby nieuprawnione;
  - 2) uzasadnionego podejrzenia użycia karty przez osoby nieuprawnione,
  - 3) umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej przez użytkownika,
  - 4) uzasadnionego podejrzenia, że karta może zostać lub została wykorzystana przez użytkownika w sposób niezgodny z regulaminem.
2. Ponadto Bank zastrzega kartę w przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania umowy.
3. Bank informuje telefonicznie lub pisemnie użytkownika o zamiarze zastrzeżenia/zablokowania karty z powodów określonych w ust. 1 pkt 1 i 2, przed jej zastrzeżeniem/zablokowaniem, a jeżeli nie jest to możliwe – niezwłocznie po jej zastrzeżeniu/zablokowaniu, z zastrzeżeniem ust. 6.
4. W sytuacji, o której mowa w ust. 1 pkt 1 i 2, na wniosek posiadacza rachunku, Bank wydaje nową kartę.
5. Bank odblokowuje kartę, jeżeli przestały istnieć podstawy do utrzymywania blokady.
6. Bank nie przekazuje informacji o zastrzeżeniu/zablokowaniu, jeżeli przekazanie tej informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.
7. Bank informuje użytkownika o zamiarze zablokowania karty przed jej zablokowaniem, a jeżeli nie jest to możliwe ze względów bezpieczeństwa – niezwłocznie po jej zablokowaniu, telefonicznie lub pisemnie.
8. W przypadku potwierdzenia transakcji przez klienta, Bank odblokowuje kartę, o czym informuje niezwłocznie użytkownika telefonicznie lub pisemnie; oświadczenie klienta o braku potwierdzenia transakcji powoduje przekształcenie blokad w zastrzeżenie karty.

### Rozdział 3. Dienne limity wypłat gotówki i transakcji bezgotówkowych

#### § 26

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

Rodzaj karty	Dzienny limit wypłat gotówki				Dzienny limit transakcji bezgotówkowych (w tym internetowych)			
	wartość standardowa	górną granicą limitu udostępniania bez konieczności składania odrębnego wniosku	Wartość maksymalna (na wniosek właściciela)	ilościowy	wartość standardowa	górną granicą limitu udostępniania bez konieczności składania odrębnego wniosku	Wartość maksymalna (na wniosek właściciela)	ilościowy
Karty debetowe w PLN: / Visa / Mastercard	1.500 PLN	5.000 PLN	15.000 PLN	5	3.000 PLN	5.000 PLN	30.000 PLN	15 (w tym 10 dla transakcji internetowych)
Karta młodzieżowa / Visa / Mastercard	500 PLN	5.000 PLN	15.000 PLN	5	500 PLN	5.000 PLN	30.000 PLN	15 (w tym 10 dla transakcji internetowych)
Visa/Mastercard Junior	100 PLN	7.000 PLN		5	100 PLN	7.000 PLN		15 (10 dla transakcji internetowych)

Rodzaj karty	Dzienny limit wypłat gotówki			Dzienny limit transakcji bezgotówkowych (w tym internetowych)		
	wartość standardowa	wartość maksymalna	ilościowy	wartość standardowa	wartość maksymalna	ilościowy
Karty debetowe w walutach wymiennych (EURO)						
Mastercard	350 EUR	350 EUR	5	700 EUR	700 EUR	5

2. Informacja o aktualnej wysokości limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowych, które nie wymagają potwierdzenia PIN-em, wykonanych w Polsce (nie dotyczy transakcji realizowanych za pomocą portfeli cyfrowych zgodnie z Regulaminem korzystania z kart płatniczych SGB w ramach portfeli cyfrowych), znajduje się na stronie internetowej: [www.bsczuluchow.pl](http://www.bsczuluchow.pl). Limit dla transakcji zbliżeniowych wykonanych poza granicami Polski może być inny niż obowiązujący w Polsce.
3. Dla kart bankomatowych, na wniosek posiadacza rachunku, Bank może podwyższyć dzienny limit wypłat gotówki do kwoty 4.000 złotych.