

ZASADY UŻYWANIA KART DO WPŁATOMATU

- Środki na rachunek karty będą przekazywane przez Posiadacza rachunku PKO Bankowi Polskiemu SA (Posiadacza rachunku), który wystąpił o wydanie karty.
- Otrzymana karta jest nieaktywna. Jej aktywacja następuje w momencie, gdy zostanie dokonana pierwsza operacja potwierdzana przy użyciu PIN.
- Posiadacz rachunku i Użytkownik karty zobowiązany jest do:
 - przechowywania karty i ochrony PIN, z zachowaniem należytej staranności i zasad bezpieczeństwa,
 - nieprzechowywania karty razem z PIN,
 - niezwłocznego zgłoszenia PKO Bankowi Polskiemu SA utraty lub zniszczenia karty,
 - nieudostępnienia karty i PIN osobom nieuprawnionym,
 - niepodawania wyłoczonych na karcie danych karty osobom trzecim w innych celach niż: zgłoszenie reklamacji, zgłoszenie utraty lub zniszczenia karty, lub w innych przypadkach przewidzianych przepisami prawa,
 - korzystania z karty zgodnie z postanowieniami niniejszych zasad.
- Karta służy do:
 - dokonywania transakcji (operacji) w formie gotówkowej, to jest do wpłat gotówki we wpłatomatach PKO Banku Polskiego SA,
 - sprawdzania stanu środków na karcie,
 - wydrukowania zestawienia pięciu ostatnich operacji.
- PIN do karty wyposażonej w mikroprocesor można zmienić w dowolnym bankomacie PKO Banku Polskiego SA. W przypadku nieczytelnego PIN albo zapomnienia numeru PIN należy zgłosić ten fakt w oddziale PKO Banku Polskiego SA. Duplikat numeru PIN zostanie przesłany Posiadaczowi rachunku PKO Banku Polskiego SA, który wystąpił o wydanie karty.
- Kartę można używać w kraju we wpłatomatach PKO Banku Polskiego SA i bankomatach PKO Banku Polskiego SA z funkcją wpłat.
- W celu prawidłowego zainicjowania lub wykonania transakcji konieczne jest użycie karty oraz wyrażenie zgody na wykonanie transakcji (autoryzacja transakcji) z uwzględnieniem postanowień pkt 9.
- Użytkownik karty wyraża zgodę na wykonanie transakcji (autoryzuje transakcję) poprzez wprowadzenie PIN i użycie przycisku potwierdzającego dokonanie transakcji – we wpłatomatach oraz bankomatach PKO Banku Polskiego SA wyposażonych w funkcję wpłat.
- Wpłaty gotówki są inicjowane przez Użytkownika karty.
- W celu kontroli prawidłowości wykonanej transakcji, PKO Bank Polski SA zaleca przechowywanie dokumentów potwierdzających jej dokonanie, odmowę zrealizowania, do czasu sprawdzenia informacji we wpłatomacie, w bankomacie lub oddziale PKO Banku Polskiego SA.
- Sprawdzenia salda dostępnych środków na karcie można dokonać w:
 - bankomatach PKO Banku Polskiego SA
 - oddziale PKO Banku Polskiego SA po okazaniu karty
 - aplikacji mobilnej iPKO biznes (w przypadku karty przedpłaconej personalizowanej)
- Zestawienie pięciu ostatnich transakcji można uzyskać w oddziale PKO Banku Polskiego SA na podstawie okazanej karty albo we wpłatomatach PKO Banku Polskiego SA.
- W przypadku stwierdzenia nieautoryzowanych, niewykonanych, nieprawidłowo zainicjowanych lub wykonanych transakcji należy niezwłocznie zgłosić ten fakt w sposób określony w pkt 14.
- W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty należy niezwłocznie zgłosić ten fakt:
 - telefonicznie pod numer telefonu dostępny 24 godziny na dobę, podany na karcie lub w materiałach informacyjnych dotyczących karty oraz na stronie internetowej Banku lub
 - osobiście w dowolnym oddziale PKO Banku Polskiego SA.
- Potwierdzając przyjęcie zgłoszenia, o którym mowa w pkt 14, PKO Bank Polski SA podaje datę i godzinę przyjęcia zgłoszenia.
- W przypadku podejrzenia kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia lub dostępu do karty PKO Bank Polski SA zaleca Posiadaczowi rachunku lub Użytkownikowi karty złożenie zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa do organów ścigania.
- W miejsce utraconej albo zniszczonej karty PKO Bank Polski SA wyda kolejną kartę.
- W przypadku podejrzenia lub faktycznego wystąpienia oszustwa lub zagrożenia dla bezpieczeństwa, PKO Bank Polski SA może kontaktować się z Posiadaczem rachunku telefonicznie – w przypadku wątpliwości co do tożsamości osoby kontaktującej się w imieniu Banku, Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty powinien przerwać połączenie i sam zainicjować połączenie telefoniczne z Bankiem.
- W przypadku stwierdzenia przez Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty zaistnienia zagrożenia bezpieczeństwa, Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty może kontaktować się z Bankiem osobiście w oddziałach i agencjach Banku oraz telefonicznie. Informacje dotyczące danych kontaktowych Banku dostępne są na stronie www.pkobp.pl.
- Z zastrzeżeniem pkt 21-24, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank jest zobowiązany niezwłocznie, nie później jednak niż do końca następnego dnia roboczego po stwierdzeniu nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek karty lub po otrzymaniu stosownego zgłoszenia, z wyjątkiem przypadku, gdy Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw, zwrócić Posiadaczowi rachunku kwotę nieautoryzowanej transakcji, albo przywrócić obciążony rachunek karty do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja, chyba, że Posiadacz rachunku albo Użytkownik karty uchybił terminowi zgłoszenia, o którym mowa w pkt 33. Data waluty w odniesieniu do uznania rachunku nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
- Posiadacz rachunku, z uwzględnieniem pkt 22, odpowiada za nieautoryzowane transakcje, do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 150 euro (w przypadku transakcji zbliżeniowych niepotwierdzonych PIN-em do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 50 euro), przeliczonej według średniego kursu ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu dokonania transakcji, jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
 - posłużenia się kartą utraconą albo skradzioną Posiadaczowi rachunku lub Użytkownikowi karty,

- 2) przywłaszczenia karty.
22. Posiadacz rachunku ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości za nieautoryzowane transakcje, jeżeli Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w pkt 3.
23. Od momentu zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty Bank przejmuje odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje, chyba że Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty doprowadził umyślnie do nieautoryzowanych transakcji.
24. Jeżeli Bank nie zapewni możliwości dokonania zgłoszenia w sposób określony w pkt 14, Posiadacz rachunku nie odpowiada za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych transakcji, chyba, że Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty doprowadził do nieautoryzowanych transakcji umyślnie.
25. W przypadku, gdy polecenie dokonania transakcji (zlecenie płatnicze) jest składane bezpośrednio przez Użytkownika karty, Bank ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji, z zastrzeżeniem pkt 3 oraz pkt 33.
26. Odpowiedzialność PKO Banku Polskiego SA za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji jest wyłączona w przypadku siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia płatniczego wynika z przepisów prawa.
27. Odpowiedzialność Banku, o której mowa w pkt 25, obejmuje także opłaty i prowizje, którymi został obciążony Posiadacz rachunku w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji.
28. W przypadku, w którym PKO Bank Polski SA udowodni Posiadaczowi rachunku lub Użytkownikowi karty okoliczności, o których mowa w pkt 22 lub fakt autoryzowania transakcji, Bank jest uprawniony do obciążenia rachunku karty kwotą, którą uznał za należną w wyniku zgłoszenia, o którym mowa w pkt 19, o czym poinformuje Posiadacza rachunku.
29. Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty może złożyć do PKO Banku Polskiego SA reklamację:
 - 1) na piśmie – osobiście w oddziałach lub agencjach PKO Banku Polskiego SA albo przesyłką pocztową, albo na adres do doręczeń elektronicznych, po jego utworzeniu i wpisaniu do bazy adresów elektronicznych, zgodnie z ustawą o doręczeniach elektronicznych,
 - 2) ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w oddziale lub agencji PKO Banku Polskiego SA,
 - 3) za pomocą poczty elektronicznej – na adres e-mail.
30. Aktualne numery telefonów i adresy, pod które można składać reklamacje dostępne są na stronie internetowej www.pkobp.pl, można je również uzyskać w oddziałach i agencjach PKO Banku Polskiego SA.
31. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości dotyczących karty, Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty powinien zgłosić reklamację niezwłocznie.
32. Złożenie przez Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez PKO Bank Polski SA.
33. Brak zgłoszenia dotyczącego stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależytych wykonanych transakcji w terminie 60 dni od dnia dokonania transakcji lub od dnia, w którym transakcja miała być dokonana powoduje wygaśnięcie roszczenia Posiadacza rachunku w stosunku do PKO Banku Polskiego SA z tego tytułu.
34. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty: w przypadku osoby fizycznej - imię, nazwisko, PESEL, a w przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej – nazwę oraz REGON lub NIP, aktualne dane adresowe oraz w miarę możliwości numer rachunku karty lub numer karty, której dotyczy reklamacja, a także treść zastrzeżenia dotyczącego karty lub usług z nią związanych.
35. Na żądanie Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty PKO Bank Polski SA potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
36. Bank, z zastrzeżeniem pkt 37, rozpatruje reklamacje niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Bank poinformuje Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty, jeśli to on składał reklamację, o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji w przypadku osób fizycznych, a dla pozostałych Posiadaczy rachunku termin nie może przekroczyć 90 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów określonych w zdaniach poprzedzających wystarczy wysłanie przez Bank odpowiedzi przed ich upływem.
37. Odpowiedzi na reklamację w zakresie dotyczącym praw i obowiązków wynikających z ustawy o usługach płatniczych, PKO Bank Polski SA udziela w terminie nie dłuższym niż 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty, o ile to on składał reklamację, zostanie poinformowany o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez PKO Bank Polski SA terminów określonych w zdaniach poprzedzających jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
38. Do złożonej reklamacji Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty powinien dostarczyć do PKO Banku Polskiego SA informacje niezbędne do rozpatrzenia reklamacji:
 - 1) oświadczenie zawierające informacje, o których mowa w pkt 34 oraz datę dokonania transakcji, oryginalną kwotę dokonania transakcji, nazwę punktu bądź bankomatu, w którym dokonana została transakcja, wskazanie powodu złożenia reklamacji oraz potwierdzenie czy Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji kwestionowanej transakcji,
 - 2) informacje, o których mowa w pkt 1, powinny być podane dla każdej reklamowanej transakcji,
 - 3) inne dokumenty wskazane przez PKO Bank Polski SA, bez których niemożliwe będzie rozpatrzenie reklamacji.
39. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie wymaga złożenia przez Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty dokumentów wymienionych w pkt 38, PKO Bank Polski SA może zwolnić Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty z obowiązku ich dostarczenia.
40. Rozpatrzenie reklamacji polega na zbadaniu ich zasadności i ewentualnym podjęciu przez PKO Bank Polski SA stosownych działań mających na celu usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości i ich przyczyn. Po rozpatrzeniu reklamacji Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty zostanie poinformowany o jej wyniku na piśmie albo na wniosek Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty pocztą elektroniczną. Odpowiedź na reklamację, o której

- mowa w pkt 37, zostanie udzielona w postaci papierowej albo, na wniosek Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty, za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w szczególności pocztą elektroniczną. W przypadku Posiadacza rachunku niebędącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, czy też wspólnikiem spółki cywilnej, będącym osobą fizyczną, informacja o wyniku rozpatrzenia reklamacji, innej niż wymieniona w pkt 37, zostanie przekazana w uzgodnionej z Posiadaczem rachunku formie (np. ustnej, telefonicznej, papierowej, poczty elektronicznej – adres e-mail).
41. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartą, która została zgłoszona jako utracona, Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty powinien dostarczyć do PKO Banku Polskiego SA podpisane oświadczenie zawierające informacje: numer karty, imię i nazwisko Użytkownika karty, numer PESEL, datę i godzinę zastrzeżenia karty, aktualne dane kontaktowe, okoliczności utraty karty, sposób kradzieży albo w przypadku zagubienia karty, kiedy zauważono brak karty, miejsce, data, godzina, informacje na temat ostatniej dokonanej transakcji przez Użytkownika karty oraz sposób przechowywania karty i PIN
 42. Posiadacz rachunku będący osobą fizyczną ma prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów z PKO Bankiem Polskim SA przed Rzecznikiem Finansowym, do którego można się zwrócić w trybie wskazanym na stronie www.rf.gov.pl po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
 43. Niezależnie od opisanego wyżej postępowania reklamacyjnego, Posiadaczowi rachunku w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
 44. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez Bank z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.
 45. Karta jest ważna do:
 - 1) ostatniego dnia miesiąca włącznie wskazanego na jej awersie (wskazany jest miesiąc i rok), albo
 - 2) terminu określonego przez Posiadacza rachunku PKO Banku Polskiego SA, który wystąpił o wydanie karty. Po upływie tego terminu karty nie można używać.
 46. PKO Bank Polski SA zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w niniejszych Zasadach, w szczególności w przypadku:
 - 1) wprowadzenia nowych, uchylenia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie dotyczącym zawartej Umowy,
 - 2) rozszerzenia, zmiany lub ograniczenia funkcjonalności usług, zmiany zasad korzystania z usług przez Posiadacza rachunku, wprowadzenia nowych usług, rezygnacji z wykonywania niektórych czynności będących przedmiotem usług świadczonych przez Bank w ramach zawartej Umowy,
 - 3) wydania orzeczeń sądowych albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń organów nadzorczych, w tym Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów administracji publicznej wpływających na postanowienia Umowy.
 47. PKO Bank Polski SA powiadomi Posiadacza rachunku o zmianach Zasad używania kart do wpłatomatów dokonywanych w czasie obowiązywania Umowy wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie oraz informacją o możliwości wypowiedzenia Umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia Powiadomienia. W przypadku wypowiedzenia Umowy, rozwiązanie Umowy nastąpi w sposób i w terminie określonym w Umowie.
 48. Informacje o zmianie Zasad używania kart do wpłatomatów przekazywane są Posiadaczowi rachunku za pośrednictwem użytkowanego przez Posiadacza rachunku systemu bankowości elektronicznej.
 49. W przypadku, gdy Posiadacz rachunku nie wypowie Umowy w przewidzianym w pkt 47 terminie, zmiany obowiązują od dnia podanego w informacji udostępnionej Posiadaczowi rachunku.
 50. PKO Bank Polski, odpowiadając na zapytania dostawców świadczących usługę dostępu do informacji o rachunku, dostarcza informacje o rachunkach kart oraz środkach na rachunkach kart dostępnych on-line, z wyłączeniem szczególnie chronionych danych dotyczących płatności. Bank nie weryfikuje Zgody udzielonej przez Posiadacza rachunku dostawcy świadczącemu usługę dostępu do informacji o rachunku, z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z zapisów Regulamin rachunków bankowych dla klientów rynku korporacyjnego w PKO Banku Polskim