OGÓLNE WARUNKI PROWADZENIA RACHUNKÓW BANKOWYCH I ŚWIADCZENIA USŁUG DLA KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH PRZEZ PKO BANK POLSKI SA

Obowiązują dla umów zawartych od 27 czerwca 2025 r.

Spis treści

ROZDZIAŁ 1. DEFINICJE 3
ROZDZIAŁ 2. KONTA 4
Informacje ogólne 4
Lokaty 4
Konta wspólne 4
Konta osób małoletnich 4
Konta osób ubezwłasnowolnionych 5
ROZDZIAŁ 3. LIMIT NA KONCIE 5
Debet na koncie 5
Limit odnawialny 5
ROZDZIAŁ 4. KARTA 5
Wydanie karty 5
Nadanie PIN 6
Termin ważności karty i zasady jej wznowienia 6
Zasady bezpieczeństwa 6
Limity karty 6
Transakcje kartą 6
Blokowanie, unieważnienie, zastrzeżenie karty 7
Czasowe blokowanie karty 7
Zasady rozliczania transakcji kartą 7
Funkcja wielowalutowa 8
Transakcje kartą w walutach obcych 8
Dodatkowe opłaty i usługi, które nie zależą od nas 8
ROZDZIAŁ 5. DYSPONOWANIE KONTEM 8
Przyjęcie i realizacja dyspozycji 8
Przyjęcie i realizacja dyspozycji płatniczej 9
Sytuacje, kiedy możemy nie wykonać transakcji płatniczej lub zablokować pieniądze na koncie 9
Odwołanie dyspozycji płatniczej 9
Zasady rozliczania transakcji płatniczych 9
Rozliczenia walutowe (przewalutowania) 9
ROZDZIAŁ 6. TRANSAKCJE KRAJOWE 10
Wpłata gotówki 10
Wypłata gotówki 10
Przelew, przelew wewnętrzny, zlecenie stałe, zlecenie zmienne 10
Polecenie zapłaty 11
ROZDZIAŁ 7. PRZELEW ZAGRANICZNY/WALUTOWY (PRZELEW ZAGRANICZNY) 11
Przelew zagraniczny wysyłany 11
Przelew zagraniczny otrzymywany 13
ROZDZIAŁ 8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA TRANSAKCJE 13
Transakcje nieautoryzowane 13
Niewykonane lub nienależycie wykonane transakcje 13
Zwrot kwoty autoryzowanej transakcji 14
Zgłoszenie transakcji nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej 14
Zwrot pieniędzy 14

Inne ważne zasady 14
ROZDZIAŁ 9. PEŁNOMOCNICTWO DO ZAWARCIA UMOWY 14
ROZDZIAŁ 10. PEŁNOMOCNICTWO DO KONTA 15
Zasady ogólne 15
Sposoby udzielenia i odwołania pełnomocnictwa 15
Uprawnienia pełnomocnika w przypadku pełnomocnictwa do konta udzielonego w formie dyspozycji na naszym formularzu 15
Uprawnienia pełnomocnika w przypadku pełnomocnictwa do konta w innej formie 15
ROZDZIAŁ 11. OPROCENTOWANIE 16
Zasady ogólne dotyczące oprocentowania konta i debetu na koncie 16
Oprocentowanie konta 16
Oprocentowanie debetu na koncie 16
ROZDZIAŁ 12. ZASADY POBIERANIA PROWIZJI I OPŁAT 16
ROZDZIAŁ 13. ZMIANA OGÓLNYCH WARUNKÓW I TARYFY 16
Zmiana Taryfy 16
Zmiana Ogólnych warunków 16
Sposób, w jaki informujemy o zmianach Taryfy i Ogólnych warunków 17
ROZDZIAŁ 14. ZADŁUŻENIE PRZETERMINOWANE I INNE NALEŻNOŚCI 17
Zadłużenie przeterminowane 17
Zasady potrącenia należności 17
ROZDZIAŁ 15. WYPOWIEDZENIE, ROZWIĄZANIE ORAZ ODSTĄPIENIE 18
Rozwiązanie umowy 18
Wypowiedzenie umowy przez Ciebie 18
Wypowiedzenie umowy przez nas 18
Odstąpienie od umowy o kartę 18
ROZDZIAŁ 16. REKLAMACJE 19
Zasady złożenia reklamacji 19
Sposoby, w jakie odpowiadamy na reklamacje 19
Rozpatrzenie reklamacji transakcji kartą 19
Twoje prawa, jeśli nie zgadzasz się z odpowiedzią na reklamację 19
ROZDZIAŁ 17. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE 19
ROZDZIAŁ 18. POZOSTAŁE POSTANOWIENIA 20
Dyspozycja na wypadek śmierci, zwrot kosztów pogrzebu oraz spadkobranie 20
Renta i emerytura z zagranicy 20
Inne postanowienia 20
ROZDZIAŁ 19. WYKAZ USŁUG REPREZENTATYWNYCH 20

Chcemy, żeby nasze teksty były zrozumiałe. Zwracamy się do Państwa na Ty – żeby ułatwić przekaz i skupić się na treści.
Kiedy tu piszemy:
- Ty, Ciebie, Twój – mamy na myśli osobę, która zamierza korzystać lub korzysta z naszych usług,
- my, nas, nasz – mamy na myśli PKO Bank Polski SA,
- Ogólne warunki – mamy na myśli „Ogólne warunki prowadzenia rachunków bankowych i świadczenia usług dla Klientów indywidualnych przez PKO Bank Polski SA".

W Ogólnych warunkach znajdziesz ważne informacje – zapoznaj się z nimi.

ROZDZIAŁ 1. DEFINICJE

W Ogólnych warunkach pewnych określeń używamy w konkretnym znaczeniu:

bank – gdy piszemy o banku, możemy stosować następujące pojęcia:
- **bank krajowy,**
- **bank zagraniczny** – bank, który ma siedzibę w EOG (instytucja kredytowa) albo poza EOG,

data przyszła – dzień roboczy późniejszy niż dzień złożenia dyspozycji,

data waluty – dzień, od którego lub do którego naliczamy odsetki od pieniędzy, którymi obciążyliśmy lub uznaliśmy konto,

dostawca – bank lub inny podmiot, który świadczy usługi płatnicze zgodnie z ustawą,

dostępne środki – saldo konta (z wyłączeniem lokaty):
- powiększone w przypadku konta osobistego o kwotę debetu na koncie albo limitu odnawialnego,
- pomniejszone o blokady z tytułu nierozliczonych transakcji,

dyspozycja – Twoje oświadczenie woli lub wiedzy, w tym dyspozycja płatnicza,

dyspozycja płatnicza (zlecenie płatnicze) – Twoja dyspozycja, na podstawie której wykonamy transakcję płatniczą,

dzień roboczy – dzień od poniedziałku do piątku, który nie jest ustawowo wolny od pracy. Dla rozliczeń – dzień, w którym dostawcy wykonują dyspozycje płatnicze,

EOG – Europejski Obszar Gospodarczy,

indywidualne dane uwierzytelniające – dane, które Ci zapewniamy. Służą one do uwierzytelnienia. Wykorzystasz je również do potwierdzenia dyspozycji, w tym autoryzacji,

karta płatnicza (karta) – karta debetowa (w tym dane karty) wydana Tobie lub użytkownikowi, w każdej udostępnianej przez nas formie,

Komunikat – informacja, którą Ci udostępniamy:
- w placówce,
- na stronie internetowej,
- w serwisie internetowym,
- w aplikacji mobilnej,
- drogą korespondencyjną lub
- pocztą elektroniczną,

NBP – Narodowy Bank Polski,

odbiorca – odbiorca pieniędzy z tytułu transakcji,

PIN – poufny kod identyfikacyjny, który jest jedną z indywidualnych danych uwierzytelniających. PIN jest nadawany dla karty i znasz go jedynie Ty albo użytkownik,

PKO Bank Polski SA (Bank, my) – Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie przy ul. Świętokrzyskiej 36, 00-116 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000026438, NIP 525-000-77-38, REGON 016298263, kapitał zakładowy (kapitał wpłacony) 1 250 000 000 zł, kod BIC PKO Banku Polskiego SA jest BPKOPLPW,

placówka – nasz oddział lub agencja. Informacje o lokalizacji, godzinach otwarcia oraz zakresie obsługi (w tym dostępność i zasady obsługi gotówkowej) znajdziesz w placówkach oraz na stronie internetowej,

rachunek bankowy (konto) – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy (konto osobiste), rachunek oszczędnościowy (konto oszczędnościowe), rachunek walutowy (konto walutowe), rachunek lokaty z wyłączeniem lokat strukturyzowanych (lokata), rachunek do obsługi lokat (konto do obsługi lokat),

rachunek płatniczy (konto płatnicze) – konto osobiste, konto oszczędnościowe, konto walutowe, lokata z opcją dopłat lub wypłat częściowych, konto do obsługi lokat,

saldo – stan pieniędzy na koncie,

SEPA – jednolity obszar płatności w EUR (Single Euro Payments Area), obejmuje kraje Unii Europejskiej oraz inne, które znajdziesz na stronie internetowej,

strona internetowa – nasza strona internetowa pod adresem www.pkobp.pl,

Szczegółowe warunki – „Szczegółowe warunki świadczenia usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz składania oświadczeń w PKO Banku Polskim S.A.",

Tabela – tabela naszych kursów walut (referencyjne kursy walutowe). Tabela jest dostępna w placówkach i na stronie internetowej,

Taryfa – **„**Taryfa prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych",

transakcja – płatność bezgotówkowa (transfer) i płatność gotówkowa (wpłata lub wypłata pieniędzy) zainicjowana przez Ciebie lub odbiorcę,

trwały nośnik – nośnik, dzięki któremu informacje, które Ci przekazujemy, możesz:
- przechowywać i mieć do nich dostęp przez czas odpowiedni do celów, w jakich sporządzono te informacje,
- odtworzyć w niezmienionej postaci,

Ty – konsument, który zamierza zawrzeć lub zawarł z nami umowę,

umowa – umowa konta, w tym umowa o kartę i umowa o debet na koncie, zawarta pomiędzy Tobą a nami,

ustawa – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,

uwierzytelnienie – weryfikacja:
- Twojej tożsamości albo tożsamości innej osoby uprawnionej do składania dyspozycji w Twoim imieniu lub
- ważności używanego instrumentu płatniczego,

łącznie z zastosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających,

użytkownik – osoba fizyczna, która ukończyła 13 lat i nie jest ubezwłasnowolniona, dla której na Twój wniosek wydamy kartę.

Nazwy z wykazu usług reprezentatywnych zapisujemy w Ogólnych warunkach w nawiasie i pogrubioną czcionką. Ich wyjaśnienia znajdziesz na końcu Ogólnych warunków.
Pozostałe określenia używane w Ogólnych warunkach są zgodne z definicjami ze Szczegółowych warunków.

ROZDZIAŁ 2. KONTA

Informacje ogólne

1. Ogólne warunki określają zasady, na jakich prowadzimy:
   1) konta osobiste,
   2) konta oszczędnościowe,
   3) konta walutowe,
   4) lokaty,
   5) konta do obsługi lokat.
2. Zasady prowadzenia podstawowego rachunku płatniczego oraz Konta Inteligo znajdziesz w odrębnych regulaminach.
3. Ogólne warunki, umowa konta, Taryfa oraz Szczegółowe warunki są umową ramową zgodnie z ustawą.
4. Na koncie, w zależności od jego rodzaju, możesz przechowywać pieniądze, oszczędzać je lub zlecać dyspozycje.
5. Konta możemy prowadzić w walucie polskiej lub walutach obcych, które określamy w Komunikacie.
6. Możesz mieć dostęp do konta w bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej, jeśli oferujemy je dla danego rodzaju i typu konta – szczegóły określamy w Komunikacie.
7. Pamiętaj, że kont nie możesz wykorzystywać do rozliczeń związanych z prowadzoną przez Ciebie działalnością gospodarczą lub zarobkową.
8. Otwieramy konta dla osób, które:
   1) mają pełną zdolność do czynności prawnych,
   2) mają ograniczoną zdolność do czynności prawnych lub
   3) nie mają zdolności do czynności prawnych.

   Szczegóły określamy w Komunikacie.
9. Możesz otworzyć:
   1) konto indywidualne – dla rezydenta (osoba fizyczna, która ma miejsce zamieszkania w Polsce i ma numer PESEL) albo nierezydenta (osoba fizyczna, która ma miejsce zamieszkania za granicą),
   2) konto wspólne – dla dwóch osób, które mają pełną zdolność do czynności prawnych, ten sam status dewizowy oraz kraj rezydencji podatkowej i obie mają lub obie nie mają ważnych certyfikatów rezydencji podatkowej.

Lokaty

10. Aby otworzyć lokatę, musisz mieć u nas co najmniej jedno konto z poniższych:
    1) konto osobiste,
    2) konto oszczędnościowe,
    3) konto walutowe lub
    4) konto do obsługi lokat – prowadzone wyłącznie w celu obsługi lokat.

    Musisz wskazać konto, które chcesz powiązać z lokatą. Jeśli dany typ lokaty można powiązać tylko z danym typem konta, piszemy o tym w Komunikacie.
11. Lokatę otwieramy na określoną kwotę i czas.
12. Okres umowy rozpoczyna się od dnia, w którym wpłynęły pieniądze na lokatę, a kończy się:
    1) jeśli jest określony w dniach – z upływem ostatniego dnia okresu umowy,
    2) jeśli jest określony w miesiącach:
       a) w ostatnim miesiącu umowy, z upływem dnia, który odpowiada datą dniowi przed dniem wpływu pieniędzy na lokatę albo
       b) gdy takiego dnia nie ma, w przedostatnim dniu tego miesiąca.
13. Pieniądze z lokaty i odsetki (gdy są należne) przekazujemy na konto powiązane z lokatą lub dopisujemy do niej:
    1) nie później niż pierwszego dnia po upływie okresu umowy – jeśli go dotrzymasz,
    2) w dniu, w którym złożysz dyspozycję – jeśli wypłacasz pieniądze przed końcem okresu umowy.

Konta wspólne

14. Jeśli masz konto wspólne:
    1) możesz samodzielnie:
       a) dysponować pieniędzmi na koncie,
       b) składać inne dyspozycje, w tym wypowiedzieć umowę,
    2) zgody Twojej i współposiadacza konta wymaga:
       a) zmiana warunków umowy oprócz zmiany zasad odnawiania lub kapitalizacji odsetek lokaty,
       b) złożenie wniosku i zawarcie umowy debetu na koncie lub limitu odnawialnego,
       c) udzielenie pełnomocnictwa z wyjątkiem przypadku, o którym piszemy w punkcie 16 podpunkt 3,
    3) nie możesz do niego złożyć dyspozycji na wypadek śmierci i nie można z niego pokryć wydatków z tytułu kosztów pogrzebu.
15. Za zadłużenie wynikające z umowy odpowiadasz solidarnie razem ze współposiadaczem.
16. W przypadku śmierci współposiadacza:
    1) konto nadal będziemy prowadzić dla Ciebie jako konto wspólne i zachowasz uprawnienia, o których piszemy w punkcie 14,
    2) udzielone wspólnie pełnomocnictwa do konta nadal będą obowiązywać,
    3) będziesz mieć możliwość udzielenia pełnomocnictwa do konta samodzielnie.

Konta osób małoletnich

17. Jeśli nie masz ukończonych 13 lat:
    1) umowę w Twoim imieniu podpisuje z nami Twój przedstawiciel ustawowy,
    2) nie możesz samodzielnie składać żadnych dyspozycji związanych z kontem z wyjątkiem płatności, które dotyczą drobnych bieżących spraw życia codziennego. Możesz wykonywać te płatności po ukończeniu 6 lat, o ile o ich udostępnienie zawnioskuje Twój przedstawiciel ustawowy. Sposoby płatności oraz rodzaje kont, dla których je udostępniamy, określamy w Komunikacie,
    3) maksymalne oraz domyślne dzienne limity tych płatności określamy w Komunikatach, które dostarczamy na trwałym nośniku. Na wniosek przedstawiciela ustawowego możemy je zmienić, ale nie mogą być one wyższe niż dzienne limity maksymalne,
    4) pamiętaj, że sprzedawcy mogą odmówić przyjęcia od Ciebie płatności, jeśli uznają, że ta płatność nie dotyczy drobnej bieżącej sprawy życia codziennego,
    5) prawo do dysponowania pieniędzmi na koncie w granicach zwykłego zarządu ma Twój przedstawiciel ustawowy. Na dysponowanie pieniędzmi w zakresie, który przekracza zwykły zarząd, musi zgodzić się sąd opiekuńczy,

6) umowę w Twoim imieniu wypowiada Twój przedstawiciel ustawowy.

18. Jeśli masz ukończone 13 lat, a nie masz ukończonych 18 lat:
    1) umowę z nami:
        a) możesz zawrzeć za zgodą przedstawiciela ustawowego albo
        b) może podpisać Twój przedstawiciel ustawowy – dotyczy wybranych kont, które wymieniamy w Komunikacie,
    2) możesz samodzielnie dysponować pieniędzmi na koncie w granicach zwykłego zarządu, o ile Twój przedstawiciel ustawowy nie sprzeciwi się temu w formie pisemnej. Na dysponowanie pieniędzmi w zakresie, który przekracza zwykły zarząd, musi zgodzić się sąd opiekuńczy. Jeśli Twój przedstawiciel ustawowy wyrazi sprzeciw, zablokujemy Ci możliwość dysponowania pieniędzmi na koncie oraz korzystania z karty,
    3) umowę możesz wypowiedzieć za zgodą przedstawiciela ustawowego, może ją też wypowiedzieć Twój przedstawiciel ustawowy.
19. Jeśli przekroczysz wiek określony przez nas do prowadzenia konta, będziemy je nadal dla Ciebie prowadzić wraz z kartą, o ile ją wydaliśmy, ale na zmienionych warunkach – obowiązujących dla podstawowego typu konta, który określamy w Komunikacie dostarczanym na trwałym nośniku. Informację o nowych warunkach wyślemy do Ciebie na trwałym nośniku nie później niż na 2 miesiące przed datą Twoich urodzin. Jeśli się na te zmiany zgodzisz, nie musisz nic robić. Jeśli ich nie akceptujesz, możesz złożyć sprzeciw lub wypowiedzieć umowę, w sposób, o którym piszemy w rozdziale 13 punkt 9.
20. Jeśli jesteś osobą małoletnią i masz u nas konto dostępne bez ograniczeń wiekowych, uzyskasz prawo do swobodnego dysponowania pieniędzmi po uzyskaniu pełnoletności.

Konta osób ubezwłasnowolnionych

21. Jeśli jesteś osobą ubezwłasnowolnioną całkowicie:
    1) umowę w Twoim imieniu podpisuje z nami Twój przedstawiciel ustawowy,
    2) nie możesz samodzielnie dysponować pieniędzmi na koncie ani składać samodzielnie żadnych dyspozycji związanych z kontem,
    3) do dysponowania pieniędzmi na koncie w granicach czynności potrzebnych do zaspokajania Twoich uzasadnionych potrzeb, uprawniony jest Twój przedstawiciel ustawowy. Na czynności stanowiące ważniejsze sprawy, które dotyczą Twojego majątku, musi się zgodzić sąd opiekuńczy,
    4) umowę w Twoim imieniu wypowiada Twój przedstawiciel ustawowy.
22. Jeśli jesteś osobą ubezwłasnowolnioną częściowo, możesz:
    1) zawrzeć z nami umowę za pisemną zgodą Twojego przedstawiciela ustawowego,
    2) samodzielnie dysponować pieniędzmi na koncie w granicach zwykłego zarządu, o ile Twój przedstawiciel ustawowy nie sprzeciwi się temu w formie pisemnej, chyba że co innego wynika z orzeczenia sądu.
    3) wypowiedzieć umowę za zgodą przedstawiciela ustawowego.
23. Jeśli jesteś osobą ubezwłasnowolnioną częściowo, ale uzyskasz pełną zdolność do czynności prawnych i dostarczysz nam dokumenty, które to potwierdzają, będziesz mieć możliwość samodzielnego dysponowania kontem.
24. Ty lub Twój przedstawiciel ustawowy powinniście nam dostarczyć orzeczenie sądu opiekuńczego, jeśli:
    1) uzyskasz pełną albo ograniczoną zdolność do czynności prawnych albo
    2) utracisz w całości albo w części zdolność do czynności prawnych.

ROZDZIAŁ 3. LIMIT NA KONCIE

Debet na koncie

1. Możesz korzystać z debetu na koncie, jeśli:
    1) masz pełną zdolność do czynności prawnych,
    2) masz konto osobiste,
    3) umówiliśmy się na to z Tobą.
2. Z debetu na koncie możesz korzystać od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym był pierwszy systematyczny wpływ na konto osobiste.
3. Systematycznymi wpływami są wpływy na konto, które następują co najmniej raz na 3 miesiące, np. z tytułu wynagrodzenia, stypendium, emerytury, renty, alimentów.
4. Maksymalną wysokość debetu na koncie wskazujemy w umowie, a rzeczywistą wysokość wyznaczamy co miesiąc. Wyliczamy ją na podstawie średnich systematycznych wpływów z ostatnich 3 miesięcy bezpośrednio poprzedzających miesiąc wyliczenia.
5. Debet na koncie musisz spłacić najpóźniej do 30 dni od dnia jego powstania. Uznajemy, że jest on spłacony, jeśli saldo na koncie będzie na koniec dnia wyższe lub równe zero.
6. Możesz ponownie skorzystać z debetu na koncie następnego dnia po dniu, w którym go spłacisz.

Limit odnawialny

7. Możesz korzystać z limitu odnawialnego **(kredyt w rachunku płatniczym)**, jeśli:
    1) masz pełną zdolność do czynności prawnych,
    2) masz konto osobiste,
    3) zawarliśmy z Tobą umowę limitu odnawialnego.
8. Po zawarciu umowy limitu odnawialnego, tracisz możliwość korzystania z debetu na koncie.

ROZDZIAŁ 4. KARTA

Wydanie karty

1. Po zawarciu z Tobą umowy o kartę wydamy ją Tobie lub użytkownikowi, zgodnie z Twoją dyspozycją. Będzie to karta:
    1) wybranej przez nas organizacji płatniczej,
    2) z wizerunkiem standardowym, chyba że wybierzesz inny w ramach udostępnionej przez nas galerii.
2. W Komunikacie określamy:
    1) wykaz kont, do których wydajemy kartę, w tym kartę dla użytkownika,
    2) typy i formy kart,
    3) funkcje i usługi dostępne dla kart,
    4) wykaz kont, które mogą być kontem głównym albo podpiętym.
3. Karta jest naszą własnością. Może jej używać wyłącznie osoba, której ją wydaliśmy.
4. Użytkownik używa karty w Twoim imieniu i na Twoją rzecz.
5. Dla Twojego bezpieczeństwa poinformuj użytkownika o:
    1) zasadach korzystania z karty, w tym zasadach bezpieczeństwa,
    2) konieczności aktualizowania wymaganych przez nas danych.
6. Pamiętaj, że w każdej chwili możemy unieważnić kartę użytkownika na podstawie Twojego zgłoszenia.

Nadanie PIN

7. PIN nadajesz w serwisie internetowym albo aplikacji mobilnej albo bankowości telefonicznej.
8. Użytkownik nadaje PIN w serwisie internetowym albo bankowości telefonicznej, jeśli korzysta z tych usług i ma nadane przez Ciebie uprawnienia do obsługi karty.
9. Na Twój wniosek możemy wydać PIN Tobie lub użytkownikowi w inny udostępniony przez nas sposób.

Termin ważności karty i zasady jej wznowienia

10. Termin ważności karty znajdziesz na karcie lub w serwisie internetowym oraz aplikacji mobilnej. Karta jest ważna do końca wskazanego miesiąca.
11. Kartę wznawiamy automatycznie.
12. W ramach wznowienia lub wymiany karty możemy bezpłatnie wydać nową kartę tego samego typu albo kartę innego typu jeśli:
    1) zakończymy współpracę lub zmienią się zasady współpracy z partnerem zewnętrznym, z którym wydaliśmy dany typ karty,
    2) masz kartę niespersonalizowaną, czyli bez Twoich danych lub
    3) zmienią się dane umieszczone na karcie,

    o czym Cię poinformujemy.
13. Jeżeli w naszej galerii nie ma już wybranego przez Ciebie wizerunku karty, wznowimy albo wydamy kolejną kartę z innym wizerunkiem, zgodnie z zasadami, które określamy w Komunikacie.
14. Nie wznowimy karty, jeśli:
    1) złożysz inną dyspozycję przed upływem terminu ważności karty – termin, przed upływem którego musisz złożyć taką dyspozycję, określamy w Komunikacie,
    2) karta została zastrzeżona i nie wydaliśmy w jej miejsce nowej.
15. Możemy również nie wznowić karty, jeśli:
    1) nie została użyta w okresie jej ważności albo
    2) przez co najmniej 3 miesiące nie było żadnych obrotów na koncie, do którego była wydana karta, z wyjątkiem dopisywania odsetek lub potrącania prowizji i opłat,
    3) dotychczasowa karta została wycofana z naszej oferty.
16. W przypadku, gdy nie wznowiliśmy karty, możesz w każdej chwili zawnioskować o nią, ponieważ Twoja umowa o kartę nadal obowiązuje. Możemy nie wydać kolejnej karty, jeśli na koncie, do którego wydaliśmy kartę, wystąpi zadłużenie przeterminowane.

Zasady bezpieczeństwa

17. W ramach swoich obowiązków związanych z zasadami bezpieczeństwa:
    1) podpisz kartę, jeśli jest na niej miejsce na podpis,
    2) korzystaj z karty zgodnie z umową o kartę i Ogólnymi warunkami,
    3) przechowuj kartę i chroń PIN, z należytą starannością,
    4) nie przechowuj karty razem z PIN-em,
    5) nikomu nie udostępniaj ani karty, ani PIN-u,
    6) nie udostępniaj danych karty, chyba że używasz jej do transakcji, zgłaszasz reklamację lub unieważniasz kartę,
    7) zachowuj ostrożność i ograniczone zaufanie do wiadomości (np. e-mail, SMS), w których jest prośba o skorzystanie z linku, podanie poufnych danych lub realizację transakcji,
    8) nie używaj karty w podejrzanych aplikacjach i urządzeniach, które mogą mieć złośliwe lub niebezpieczne oprogramowanie.
18. Masz obowiązek zgłosić nam niezwłocznie utratę, kradzież, przywłaszczenie, nieuprawnione użycie lub dostęp do karty.
19. Możesz to zrobić:
    1) telefonicznie przez całą dobę pod numerem, który znajdziesz na karcie lub w materiałach dotyczących karty oraz na stronie internetowej,
    2) w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej,
    3) w bankowości telefonicznej,
    4) osobiście w oddziale,

    a my potwierdzimy przyjęcie zgłoszenia i podamy datę oraz godzinę jego przyjęcia. Możemy poprosić Cię o pisemne potwierdzenie okoliczności zdarzeń, które dotyczą zgłoszenia.
20. Jeśli podejrzewasz kradzież, przywłaszczenie, nieuprawnione użycie karty lub dostęp do niej, zalecamy zawiadomienie o tym policji lub prokuratury.
21. Opisane wyżej zasady bezpieczeństwa dotyczą również użytkownika.

Limity karty

22. Wydajemy karty z domyślnymi dziennymi limitami, które określamy w Komunikacie, dla transakcji:
    1) bezgotówkowych,
    2) gotówkowych,
    3) internetowych,

    z uwzględnieniem dziennych limitów maksymalnych.
23. Na Twój wniosek zmienimy dzienne limity karty – nie mogą być one wyższe niż dzienne limity maksymalne.
24. Ty lub użytkownik możecie używać kart do wysokości:
    1) ustalonych limitów oraz
    2) dostępnych środków na koncie lub na koncie głównym albo koncie podpiętym – w przypadku kart do konta głównego,

    wyjątkiem są transakcje offline, czyli takie, dla których nie mamy możliwości sprawdzenia dostępnych środków oraz limitów karty i nie zakładamy blokady.
25. Ty lub użytkownik możecie realizować transakcje zbliżeniowe bez użycia PIN-u do limitu transakcji zbliżeniowych.
26. Wypłata gotówki, przy płatności kartą pomniejsza limit transakcji bezgotówkowych tej karty.
27. Przed wydaniem karty dostarczamy Ci na trwałym nośniku Komunikat o limitach:
    1) dziennych (maksymalnym i domyślnym),
    2) transakcji zbliżeniowych,
    3) wypłaty gotówki przy płatności kartą (maksymalnym).

Transakcje kartą

28. Kartą możesz m.in.:
    1) wypłacać gotówkę w bankomatach i w placówkach banków oraz innych miejscach akceptujących karty **(w tym transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności gotówkowych)**,
    2) wpłacać gotówkę we wpłatomatach,
    3) płacić za towary lub usługi **(w tym transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności bezgotówkowych)**.

    Użyjesz jej wszędzie tam, gdzie widnienie logo organizacji płatniczej.

29. Jeśli chcesz zrobić transakcję, musisz użyć karty lub jej danych i wyrazić zgodę na transakcję (autoryzacja). Możemy też poprosić Cię o uwierzytelnienie albo silne uwierzytelnienie transakcji.
30. Na żądanie osoby realizującej Twoją transakcję musisz pokazać dokument stwierdzający tożsamość.
31. Możesz zgodzić się na wykonanie transakcji (autoryzacja transakcji) w co najmniej jeden z podanych sposobów:
    1) wpisanie PIN-u i potwierdzenie transakcji przyciskiem, np. w bankomatach, wpłatomatach, innych urządzeniach samoobsługowych oraz terminalach płatniczych,
    2) podpisanie potwierdzenia transakcji,
    3) podanie wymaganych danych, np.:
        a) numeru karty,
        b) daty ważności karty,
        c) kodu CVV2/CVC2 (trzycyfrowy kod, który służy m. in. do autoryzacji transakcji w internecie. Może być dostępny na karcie, w serwisie internetowym, aplikacji mobilnej oraz telefonicznie),
        d) w ramach 3D-Secure (zabezpieczenie transakcji kartą, bez jej fizycznego użycia, które uwzględnia jedną albo wiele indywidualnych danych uwierzytelniających np. mPIN, PIN, kod jednorazowy lub login i hasło)

        oraz potwierdzenie transakcji przyciskiem, gdy wykonujesz ją na odległość, czyli bez fizycznego użycia karty,
    4) zbliżenie karty z funkcją zbliżeniową albo urządzenia mobilnego do terminala płatniczego z czytnikiem zbliżeniowym (transakcja zbliżeniowa),
    5) fizyczne użycie karty w terminalu płatniczym bez PIN-u,
    6) użycie urządzenia lub aplikacji z zapisanymi danymi karty i potwierdzenie transakcji wybranym sposobem,
    7) potwierdzenie transakcji w aplikacji mobilnej.
32. Bezgotówkowe transakcje są inicjowane przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, jeśli:
    1) otrzyma on Twoją zgodę,
    2) zostanie mu przekazana dyspozycja płatnicza.
33. Gotówkowe transakcje inicjujesz Ty.
34. Do momentu otrzymania przez nas dyspozycji płatniczej zainicjowanej przez Ciebie, możesz odwołać dyspozycję płatniczą lub wycofać zgodę na transakcję.
35. Nie możesz odwołać dyspozycji płatniczej ani wycofać zgody na transakcję, jeżeli transakcja jest inicjowana przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem i:
    1) dyspozycja płatnicza została przekazana odbiorcy lub
    2) udzieliłeś odbiorcy zgody na transakcję.
36. Momentem otrzymania dyspozycji płatniczej jest moment, w którym ją otrzymaliśmy. Nie obciążymy konta przed otrzymaniem dyspozycji płatniczej.
37. Punkt przyjmujący płatność kartą powinien wydać potwierdzenie po każdej transakcji, w tym po jej odmowie, anulowaniu oraz transakcji uznaniowej (zwrot towaru). Zalecamy ich przechowywanie do czasu, aż sprawdzisz rozliczenie transakcji w historii konta.
38. Zasady opisane w punktach 28-37 są takie same dla użytkownika.

Blokowanie, unieważnienie, zastrzeżenie karty

39. Jeśli otrzymamy zgłoszenie utraty lub zniszczenia karty:
    1) nie będzie można jej używać, bo ją zastrzeżemy,
    2) wydamy kolejną kartę, chyba że wstrzymamy jej wydanie bo uznamy, że Ty lub użytkownik nie przestrzegaliście zasad bezpieczeństwa, o których piszemy w punktach 17-21.
40. Jeśli znajdziesz kartę, którą wcześniej zastrzegliśmy, zniszcz ją.
41. Mamy prawo zablokować kartę, jeśli:
    1) podejrzewamy jej nieuprawnione użycie lub umyślne doprowadzenie do nieautoryzowanej transakcji,
    2) zaistnieją uzasadnione przyczyny związane z zasadami bezpieczeństwa, o których piszemy w punktach 17-21,
    3) zwiększy się ryzyko utraty przez Ciebie zdolności kredytowej, gdy korzystasz z debetu na koncie albo limitu odnawialnego.

    W tych przypadkach mamy prawo zablokować kartę Twoją lub użytkownika.
42. Blokadę utrzymamy do czasu, aż ustąpi jej przyczyna.
43. Przed zablokowaniem karty poinformujemy Cię o tym w serwisie internetowym, aplikacji mobilnej lub bankowości telefonicznej lub telefonicznie. Jeśli nie będzie to możliwe przed zablokowaniem karty, zrobimy to niezwłocznie po jej zablokowaniu. Możemy nie przekazać Ci tej informacji ze względów bezpieczeństwa lub gdy zabrania tego prawo.
44. Jeśli podejrzewamy nieuprawnione użycie karty lub zaistnienie przyczyn związanych z bezpieczeństwem karty, możemy skontaktować się z Tobą w celu zablokowania karty. W przypadku braku kontaktu unieważnimy kartę, a w jej miejsce wydamy bezpłatnie nową.
45. Jeśli dowiemy się o nieuprawnionych transakcjach kartą, unieważnimy kartę, i niezwłocznie spróbujemy się z Tobą skontaktować, żeby wyjaśnić Ci, dlaczego nie możesz z niej korzystać. W miejsce unieważnionej karty wydamy bezpłatnie nową.
46. Zasady opisane w punktach 39-45 są takie same dla użytkownika – z wyłączeniem punktu 41 podpunkt 3.
47. Kartę unieważnimy również na Twój wniosek lub wniosek użytkownika.

Czasowe blokowanie karty

48. Na Twój wniosek możemy czasowo zablokować kartę, a następnie ją odblokować. Wniosek możesz złożyć:
    1) w serwisie internetowym,
    2) aplikacji mobilnej,
    3) w bankowości telefonicznej,
    4) telefonicznie przez całą dobę, pod numerem, który znajdziesz na karcie lub w materiałach dotyczących karty oraz na stronie internetowej, lub
    5) w oddziale.
49. Pamiętaj, pomimo tego, że karta jest czasowo zablokowana, nadal można robić nią transakcje offline.

Zasady rozliczania transakcji kartą

50. Uznajemy albo obciążamy konto z datą wykonania transakcji kartą. Masz obowiązek zapewnić, aby dostępne środki wystarczyły na ich rozliczenie.
51. Możemy założyć blokadę na koncie z tytułu nierozliczonych transakcji kartą.
52. Blokadę anulujemy:
    1) w momencie, gdy obciążymy konto kwotą transakcji lub
    2) po upływie 7 dni od dnia jej założenia, jeśli nie otrzymamy potwierdzenia rozliczenia transakcji. W takim przypadku możemy obciążyć konto kwotą transakcji razem z należnymi opłatami i prowizjami po otrzymaniu potwierdzenia rozliczenia transakcji – także w przypadku braku pieniędzy na tym koncie.
53. Jeśli nie możemy sprawdzić dostępnych środków i limitów karty w trakcie realizowania transakcji offline, dostępne środki pomniejszymy o kwotę transakcji dopiero, gdy otrzymamy ją do rozliczenia. Może wtedy pojawić się na Twoim koncie zadłużenie przeterminowane. Spłać tę kwotę jak najszybciej.

54. Dla transakcji bez założonej blokady, w tym transakcji offline, pomniejszymy:
    1) dostępne środki konta albo
    2) dostępne środki konta podpiętego,
    w chwili rozliczenia transakcji z datą jej wykonania, także w przypadku braku pieniędzy na tym koncie.

Funkcja wielowalutowa

55. Jeśli chcesz korzystać z funkcji wielowalutowej karty, możesz do konta, do którego wydaliśmy kartę (konto główne), podpiąć konto w innej walucie (konto podpięte).
56. Do konta głównego, które prowadzimy jako indywidualne, możesz podpiąć jedno konto w danej walucie – indywidualne lub wspólne.
57. Jeśli konto główne prowadzimy jako wspólne:
    1) podpięcie wykonane przez jednego ze współposiadaczy dotyczy obydwu, jeśli konto podpięte też prowadzimy jako wspólne dla tych samych współposiadaczy,
    2) możliwe jest wskazanie tylko jednego konta podpiętego w danej walucie indywidualnego lub wspólnego z innym współposiadaczem – jeśli w danym momencie jeden ze współposiadaczy wskazał konto podpięte, drugi nie może wskazać konta podpiętego w tej samej walucie.
58. Transakcje kartą obciążają konto, do którego wydana została karta w walucie tego konta, chyba że transakcję rozliczymy na zasadach opisanych dla konta głównego i konta podpiętego.
59. Jeśli korzystasz z funkcji wielowalutowej, transakcje kartą rozliczamy na:
    1) koncie, do którego wydaliśmy kartę (konto główne) albo
    2) wskazanym przez Ciebie koncie walutowym w innej walucie (konto podpięte).
60. W przypadku kart wydanych do konta głównego:
    1) transakcje w walucie konta głównego obciążają konto główne w walucie tego konta,
    2) transakcje w walucie konta podpiętego oraz opłaty i prowizje z nimi związane obciążają konto podpięte w walucie tego konta. Jeśli nie masz na koncie podpiętym pieniędzy na całą transakcję, obciążymy konto główne kwotą transakcji. Będzie ona przeliczona na walutę konta głównego przez organizację płatniczą według stosowanych przez nią kursów w dniu transakcji.
    3) transakcje w walucie innej niż waluta konta głównego lub podpiętego obciążają konto główne, po przeliczeniu kwoty transakcji na walutę konta głównego przez organizację płatniczą, według stosowanych przez nią kursów w dniu transakcji
    4) transakcje realizowane w naszych bankomatach przeliczymy, według Tabeli, po kursie kupna dla pieniądza z dnia transakcji, jeżeli konto główne jest w innej walucie niż waluta polska.
    5) jeśli konto główne jest kontem osobistym:
        a) transakcje w walucie konta podpiętego obciążają konto podpięte. Jeśli nie masz na koncie podpiętym pieniędzy na całą transakcję, obciążymy konto główne z wyjątkiem sytuacji, w których jest to transakcja offline, wtedy obciążymy konto podpięte,
        b) transakcje w walucie innej niż waluta konta głównego lub podpiętego obciążają konto główne,
        c) konto główne obciążymy po przeliczeniu transakcji na walutę konta głównego zgodnie z zasadami, o których piszemy odpowiednio w punktach 61 i 62,
    6) przelewy lub przekazy pieniężne kartą obciążają konto główne - jeśli wprowadzimy możliwość obciążenia nimi konta podpiętego podamy to w Komunikacie.

Transakcje kartą w walutach obcych

61. Transakcje kartą Mastercard w walucie obcej:
    1) przeliczamy na walutę polską według kursów sprzedaży dla pieniądza z dnia transakcji z naszej Tabeli albo
    2) przelicza Mastercard na walutę polską według swoich kursów z dnia transakcji – jeśli nie mamy waluty transakcji w Tabeli albo jeśli nie podajemy dla niej kursu sprzedaży dla pieniądza.
62. Transakcje kartą Visa w walucie obcej na walutę polską przelicza Visa według swoich kursów z dnia transakcji.
63. Kursy walutowe stosowane przez organizacje płatnicze udostępniamy na stronie internetowej.
64. Jeśli transakcja kartą wykonywana jest w EOG i w jednej z walut EOG po otrzymaniu dyspozycji płatniczej przesyłamy informację o kwocie łącznych opłat za przeliczenie waluty związanych z transakcjami kartą (marża) w:
    1) aplikacji mobilnej albo
    2) e-mailem albo
    3) SMS-em
    lub na wyciągu bankowym.
    Szczegółowe informacje o marży podajemy w Komunikacie.
65. Dla transakcji w walucie obcej zakładamy blokadę na podstawie kursów stosowanych przez organizację płatniczą w dniu wykonania tej transakcji. Przy rozliczeniu transakcji możemy zastosować inne kursy walutowe niż zastosowane przy zakładaniu blokady, rozliczenie nastąpi, zgodnie z zasadami, o których piszemy odpowiednio w punktach 61 i 62.

Dodatkowe opłaty i usługi, które nie zależą od nas

66. Punkt akceptujący kartę może pobrać od Ciebie dodatkową opłatę za transakcje kartą (tzw. surcharge), o której musi poinformować Ciebie lub użytkownika przed zainicjowaniem transakcji. Nie jest to nasza opłata i nie ma jej w naszej Taryfie.
67. Punkt akceptujący kartę może zaoferować Tobie lub użytkownikowi usługę przeliczenia waluty transakcji na walutę konta, do którego wydana jest karta. Powinien wtedy poinformować o kursach walutowych i opłatach, które stosuje. My nie mamy informacji o tych kursach i opłatach. Gdy skorzystanie z tej usługi spowoduje przeliczenie transakcji na inną walutę niż waluta kraju, w którym ją realizujesz i jest to waluta:
    1) konta, do którego wydana jest karta, to jej nie przeliczamy – transakcja będzie rozliczona na rachunku głównym,
    2) inna niż waluta konta, do którego wydana jest karta, to przeliczamy ją zgodnie z zasadami, o których piszemy odpowiednio w punktach 61 i 62.

ROZDZIAŁ 5. DYSPONOWANIE KONTEM

Przyjęcie i realizacja dyspozycji

1. Możesz składać:
    1) dyspozycje do kont oraz innych naszych produktów i usług, z których korzystasz,
    2) dyspozycje płatnicze do wysokości:
        a) dostępnych środków z uwzględnieniem limitów transakcji dla bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej oraz limitów kart – w przypadku kont z wyłączeniem lokat,
        b) pieniędzy na lokacie.
2. Zachowuj ostrożność i ograniczone zaufanie do wiadomości (np. e-mail, SMS), w których jest prośba o skorzystanie z linku, podanie poufnych danych lub realizację transakcji.
3. Uwierzytelnimy lub silnie uwierzytelnimy Cię przed przyjęciem każdej Twojej dyspozycji.
4. Zrealizujemy dyspozycje, których złożenie dopuszczamy i które autoryzujesz.

5. Możesz składać dyspozycje przesyłką pocztową lub przez ich doręczenie przez inną osobę do placówki w formie papierowej, o ile to dopuszczamy. Przyjmiemy je, jeśli potwierdzimy zgodność Twojego podpisu z jego wzorem, który został u nas przez Ciebie złożony albo własnoręczność Twojego podpisu poświadczył notariusz polski, polskie przedstawicielstwo dyplomatyczne, konsul albo notariusz zagraniczny wraz z klauzulą apostille.
   Poświadczenie nie będzie potrzebne, jeśli:
   1) podpiszesz się kwalifikowanym podpisem elektronicznym,
   2) działasz przez adwokata lub radcę prawnego, który ma udzielone przez Ciebie pełnomocnictwo.
6. Nie możesz składać dyspozycji przelewów zagranicznych przesyłką pocztową ani w agencji.
7. Nie zrealizujemy dyspozycji, jeśli osoba, która ją składa:
   1) nie ma uprawnień,
   2) nie przedstawi ważnego dokumentu tożsamości lub jej uwierzytelnienie nie będzie możliwe w wymagany przez nas sposób,
   3) nie autoryzuje jej,
   4) podpisze ją niezgodnie ze wzorem podpisu złożonym u nas, o ile to sprawdzamy,
   5) nie dostarczy w terminie dokumentów, których wymagamy ze względu na rodzaj składanej dyspozycji.

Przyjęcie i realizacja dyspozycji płatniczej

8. Przed zrealizowaniem przez nas dyspozycji płatniczej musisz ją autoryzować. Bezpośrednio po złożeniu dyspozycji możemy Cię poinformować, że wymagamy jej dodatkowego potwierdzenia, w określonym przez nas terminie, w bankowości telefonicznej albo w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej. W takim przypadku dyspozycję płatniczą uznamy za:
   1) autoryzowaną z chwilą, gdy ją potwierdzisz,
   2) nieautoryzowaną, jeśli jej nie potwierdzisz, o czym niezwłocznie Cię poinformujemy w sposób z Tobą uzgodniony.
9. Mamy prawo (zgodnie z ustawą o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu) weryfikować dane dotyczące:
   1) osoby, która zleca dyspozycje,
   2) odbiorcy.
10. Momentem otrzymania dyspozycji płatniczej jest moment, w którym ją otrzymaliśmy. Dyspozycję płatniczą na konto prowadzone w innym banku otrzymaną w dniu, który nie jest dniem roboczym, uznajemy za otrzymaną pierwszego dnia roboczego po tym dniu. Nie obciążymy konta przed otrzymaniem dyspozycji płatniczej.

Sytuacje, kiedy możemy nie wykonać transakcji płatniczej lub zablokować pieniądze na koncie

11. Nie zrealizujemy dyspozycji płatniczej, jeśli wystąpi choć jedna z tych sytuacji:
   1) dyspozycja jest niezrozumiała, nieczytelna lub nietrwała,
   2) brakuje danych, których wymagamy, występują w niej niezgodności, np. pomiędzy kwotami wpisanymi słownie i cyfrowo lub numer konta nie spełnia wymogów NRB (krajowy standard numeracji rachunków bankowych) lub IBAN (międzynarodowy standard numeracji kont bankowych),
   3) organ, do tego uprawniony wyda postanowienie zakazujące nam wypłat z konta,
   4) na koncie nie będzie dostępnych środków w wysokości wystarczającej na jej realizację, w tym na prowizje i opłaty (nie dotyczy to transakcji offline),
   5) kwota transakcji przewyższa limit kwotowy lub liczbę transakcji, ustaloną przez Ciebie lub przez nas,
   6) będziemy mieli uzasadnione podejrzenie, że dyspozycja płatnicza dotyczy krajów, osób lub podmiotów objętych krajowymi lub międzynarodowymi sankcjami lub embargami ustanowionymi, w szczególności przez Polskę, Unię Europejską, Stany Zjednoczone lub Organizację Narodów Zjednoczonych lub narusza naszą politykę sankcyjną,
   7) w związku z prośbą naszą lub banku odbiorcy nie odpowiesz na pytania lub nie przedstawisz dokumentów, które wskażą źródło pochodzenia pieniędzy lub
   8) zobowiązują nas do tego przepisy prawa.
12. Jeśli odmówimy wykonania dyspozycji płatniczej:
   1) poinformujemy Cię o tym w najbliższym możliwym terminie,
   2) podamy Ci powód odmowy,
   3) o ile będzie to możliwe, wskażemy, jak poprawić dyspozycję, abyśmy mogli ją wykonać.
   Nie powiadomimy Cię o odmowie, jeśli zgodnie z przepisami prawa nie będziemy mogli tego zrobić.
13. Mamy prawo nie wykonać transakcji, zablokować dostępne środki na kontach lub zamrozić wartości majątkowe w przypadkach, o których mowa w:
   1) ustawie o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
   2) przepisach dotyczących zajęć egzekucyjnych wierzytelności z kont,
   3) innych przepisach prawa.
14. Jeśli zobowiązuje nas do tego ustawa o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu lub sankcje, możemy żądać od Ciebie wyjaśnień lub dokumentów niezbędnych do wykonania dyspozycji i wymaganych przepisami prawa.

Odwołanie dyspozycji płatniczej

15. Możesz odwołać dyspozycję płatniczą do końca dnia poprzedzającego dzień, w którym mamy ją wykonać, a jeśli pozwalają nam na to możliwości techniczne, to również w dniu jej wykonania.
16. Nie możesz odwołać dyspozycji płatniczej, chyba że dotyczy ona transakcji z datą przyszłą, jeśli udzielisz zgody:
   1) dostawcy świadczącemu usługę inicjowania transakcji płatniczej na zainicjowanie transakcji albo
   2) odbiorcy na wykonanie transakcji
   i gdy jest ona inicjowana przez tego dostawcę lub przez tego odbiorcę albo za jego pośrednictwem.

Zasady rozliczania transakcji płatniczych

17. Kwotę transakcji płatniczej udostępnimy Ci niezwłocznie po jej otrzymaniu.
18. Możesz zawrzeć z nami odrębną umowę dotyczącą przeprowadzania negocjowanej transakcji wymiany walut wymienialnych.
19. Udostępnimy Ci pełną kwotę otrzymanej transakcji. Prowizje lub opłaty oraz inne zobowiązania publicznoprawe, jeżeli są należne, pobierzemy odrębnie. W przypadku przelewów zagranicznych możesz umówić się z nami inaczej – piszemy o tym w rozdziale 7.

Rozliczenia walutowe (przewalutowania)

20. Dla rozliczenia:
   1) bezgotówkowego – stosujemy:
      a) kurs kupna waluty obcej wyrażony w złotych dla dewiz, według którego kupujemy od Ciebie daną walutę,
      b) kurs sprzedaży waluty obcej wyrażony w złotych dla dewiz, według którego sprzedajemy Ci daną walutę,
      c) obydwa kursy, gdy rozliczenie następuje pomiędzy dwoma różnymi walutami obcymi,

2) gotówkowego – stosujemy:
   a) kurs kupna waluty obcej wyrażony w złotych dla pieniędzy, według którego kupujemy od Ciebie daną walutę,
   b) kurs sprzedaży waluty obcej wyrażony w złotych dla pieniędzy, według którego sprzedajemy Ci daną walutę,
   c) obydwa kursy, gdy rozliczenie następuje pomiędzy dwoma różnymi walutami obcymi,
3) prowizji w przypadku przelewów zagranicznych – stosujemy kurs średni NBP,

według Tabeli obowiązującej w momencie otrzymania przez nas Twojej dyspozycji płatniczej (nie dotyczy to dyspozycji z datą przyszłą) albo transakcji z innego banku. Powyższych zasad nie stosujemy, jeżeli rozliczenie z Tobą jest w tej samej walucie co waluta dyspozycji albo transakcji.

21. Jeśli masz podpisaną umowę dotyczącą przeprowadzania negocjowanej transakcji wymiany walut wymienialnych i wynegocjujesz z nami kurs do dyspozycji płatniczej albo transakcji, rozliczymy ją po tym kursie w dacie ustalonej przy jego wynegocjowaniu.
22. Jeśli w oddziale nie ma bilonu w danej walucie obcej, a mamy wydać Ci resztę, przeliczymy ją na walutę polską po kursie średnim NBP.

ROZDZIAŁ 6. TRANSAKCJE KRAJOWE

Wpłata gotówki

1. Gotówkę możesz wpłacić **(**w tym **wpłata gotówki)**:
   1) w placówce po złożeniu dyspozycji wpłaty gotówki,
   2) kartą,
   3) w inny uzgodniony sposób.
2. W dyspozycji wpłaty gotówki podajesz:
   1) swoje dane (imię, nazwisko i adres),
   2) dane odbiorcy (imię, nazwisko albo nazwę),
   3) numer konta odbiorcy,
   4) kwotę i walutę,
   5) tytuł,
   6) inne niezbędne dane wynikające z rodzaju składanej dyspozycji.
3. Mamy prawo żądać od Ciebie podania informacji i przekazania nam dokumentów dotyczących źródła pochodzenia pieniędzy, które wpłacasz (zgodnie z ustawą o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu).
4. Wpłatę gotówki na konto prowadzone:
   1) przez nas, udostępniamy niezwłocznie po otrzymaniu pieniędzy, nie później niż w tym samym dniu roboczym,
   2) w innym banku krajowym (przekaz pieniężny), przekazujemy niezwłocznie do tego banku w dniu złożenia dyspozycji płatniczej, jednak nie później niż w następnym dniu roboczym.
5. Jeśli waluta wpłacanej gotówki jest inna niż waluta prowadzonego przez nas konta, przewalutujemy ją na walutę tego konta.
   Jeśli wpłacasz gotówkę w walucie obcej na konto prowadzone w innym banku krajowym, przewalutujemy ją na walutę polską i przekażemy kwotę w walucie polskiej do tego banku. Jeśli chcesz żebyśmy wysłali wpłacaną przez Ciebie kwotę w walucie wpłaty do banku krajowego, złóż dyspozycję przelewu zagranicznego, o którym piszemy w rozdziale 7.
6. Jeśli na konto wpłacasz gotówkę przy użyciu karty w obcym punkcie, który umożliwia taką wpłatę, to nie my określamy zasady tych wpłat i nie mamy wpływu na termin uznania konta.

Wypłata gotówki

7. Gotówkę możesz wypłacić (w tym **wypłata gotówki**):
   1) w placówce po złożeniu dyspozycji wypłaty gotówki,
   2) kartą,
   3) w inny uzgodniony sposób.
8. Możemy określić maksymalną dzienną kwotę wypłaty gotówki, którą możesz wypłacić w danym oddziale bez wcześniejszego informowania nas o tym. Jeśli chcesz wypłacić więcej niż ustalona przez nas kwota, poinformuj nas o tym. Wysokość maksymalnej dziennej kwoty, sposób i termin na zgłoszenie wypłaty określamy w Komunikacie.
9. Określamy maksymalną kwotę wypłat gotówki w agencjach. Informujemy o niej w Komunikacie na trwałym nośniku.
10. W dyspozycji wypłaty gotówki podajesz:
    1) swoje dane (imię, nazwisko i adres),
    2) numer konta, z którego wypłacasz gotówkę,
    3) kwotę i walutę.
11. Mamy prawo żądać od Ciebie pokazania dodatkowego dokumentu, na podstawie którego potwierdzimy Twoją tożsamość.

Przelew, przelew wewnętrzny, zlecenie stałe, zlecenie zmienne

12. Realizujemy:
    1) przelewy **(polecenie przelewu),** w tym przelewy natychmiastowe, na zasadach, które określamy w Komunikacie,
    2) przelewy wewnętrzne czyli przelewy pomiędzy kontami prowadzonymi przez nas **(polecenie przelewu wewnętrznego)**.
13. Przelew lub przelew wewnętrzny może być:
    1) zleceniem stałym **(zlecenie stałe)**, czyli cyklicznym przelewem stałej kwoty – Ty wskazujesz kwotę i częstotliwość,
    2) zleceniem zmiennym, czyli cyklicznym przelewem do wybranego przez Ciebie odbiorcy dostępnego w tej usłudze – odbiorca wskazuje kwotę i dzień płatności.
14. Dyspozycję przelewu lub przelewu wewnętrznego możesz złożyć w:
    1) placówce,
    2) serwisie internetowym,
    3) aplikacji mobilnej,
    4) bankowości telefonicznej,

    o ile udostępniamy taką możliwość dla danego rodzaju przelewu.
15. W dyspozycji przelewu lub przelewu wewnętrznego podajesz:
    1) numer konta, z którego ma być zrealizowana,
    2) swoje dane,
    3) dane odbiorcy,
    4) numer konta odbiorcy (NRB),
    5) kwotę i walutę,
    6) tytuł,
    7) datę realizacji, jeśli wskażesz datę przyszłą możesz też złożyć dyspozycję blokady pieniędzy na jej realizację,
    8) identyfikator płatności nadany przez odbiorcę (dotyczy zlecenia zmiennego),
    9) inne dane niezbędne ze względu na rodzaj składanej dyspozycji.
16. Przelew wyślemy na konto w innym banku krajowym niezwłocznie:

1) w dniu, w którym złożysz dyspozycję płatniczą, jednak nie później niż następnego dnia roboczego, chyba że wskażesz późniejszy termin jego realizacji,
2) nie później niż drugiego dnia roboczego po dniu, w którym złożysz dyspozycję płatniczą, gdy złożysz ją w formie papierowej, nie dotyczy to przypadków wskazanych w ustawie.

17. Przelew wewnętrzny udostępniamy na koncie odbiorcy niezwłocznie w dniu złożenia dyspozycji, jeśli nie wskażesz późniejszego terminu jego realizacji.
18. Przelew natychmiastowy realizujemy 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę.
19. Zrealizujemy dyspozycję płatniczą z przyszłą datą realizacji, jeśli zapewnisz na koncie dostępne środki w wysokości umożliwiającej jej wykonanie oraz pobranie prowizji lub opłat.
20. Jeśli w dyspozycji płatniczej z przyszłą datą realizacji wskażesz dzień, który nie jest dla nas dniem roboczym, zrealizujemy ją w pierwszym dniu roboczym po tym dniu.
21. Zlecenie zmienne zrealizujemy:
    1) bez potwierdzenia – obciążymy Twoje konto w dniu płatności wskazanym przez odbiorcę,
    2) z potwierdzeniem (funkcja dostępna dla wybranych odbiorców) – jeśli wybierzesz taką opcję, udostępnimy Ci przelew do potwierdzenia przed dniem płatności wskazanym przez odbiorcę. Po potwierdzeniu go przez Ciebie obciążymy Twoje konto w dniu płatności. Przelew możesz potwierdzić w bankowości elektronicznej lub w bankowości telefonicznej, o ile udostępniamy taką możliwość.

    Jeśli dzień płatności nie jest dniem roboczym, zrobimy to w pierwszym dniu roboczym po tym dniu.
22. Jeśli odbiorca zlecenia zmiennego przekaże nam dane do przelewu, po wskazanym dniu płatności, obciążymy Twoje konto:
    1) pierwszego dnia roboczego po dniu ich przekazania,
    2) po potwierdzeniu, jeśli wybrana została przez Ciebie opcja zlecenia zmiennego z potwierdzeniem.
23. Przelew w walucie obcej na konto prowadzone w innym banku krajowym, wykonamy po przewalutowaniu na walutę polską. Jeśli chcesz żebyśmy wysłali przelew w walucie obcej bez przewalutowania na walutę polską, złóż dyspozycję przelewu zagranicznego, o którym piszemy w rozdziale 7.
24. Przelew wewnętrzny w walucie obcej, która jest inna niż waluta konta odbiorcy, wykonamy po przewalutowaniu na walutę konta odbiorcy. Możesz zrobić przelew wewnętrzny tylko w walucie swojego konta albo w walucie konta odbiorcy.

Polecenie zapłaty

25. Polecenie zapłaty realizujemy wyłącznie z kont:
    1) osób pełnoletnich,
    2) w walucie polskiej.
26. Polecenie zapłaty to obciążanie Twojego konta kwotami wskazywanymi przez odbiorcę. Realizujemy je na podstawie Twojej wcześniejszej zgody, która zawiera:
    1) Twoje dane (imię i nazwisko, adres),
    2) numer konta (NRB), z którego ma być realizowane polecenie zapłaty,
    3) informację, czy jesteś konsumentem w rozumieniu przepisów prawa,
    4) nazwę i adres odbiorcy,
    5) identyfikator odbiorcy (NIP albo NIW – 10-cyfrowy Numer Identyfikacyjny Wierzyciela, stosowany, w przypadku odbiorcy nieposiadającego numeru NIP),
    6) identyfikator płatności (IDP) określony przez odbiorcę, Twój podpis, zgodny ze wzorem podpisu złożonym u nas – dla zgód składanych w formie papierowej.
27. Zgodę na obciążanie konta składasz:
    1) tylko odbiorcy (w sposób przez niego wskazany) – wtedy odbiorca może ją nam dostarczyć, jeśli jej nie dostarczy, to polecenie zapłaty otrzymane od banku odbiorcy traktujemy jako Twoją zgodę,
    2) odbiorcy (w sposób przez niego wskazany) i nam (osobiście, przesyłka pocztową lub poprzez doręczenie w formie papierowej przez inną osobę do placówki),
    3) w bankowości elektronicznej, jeśli dopuszczamy taką możliwość.

    Zgodę rejestrujemy do 3 dni roboczych od jej otrzymania.
28. W dniu otrzymania polecenia zapłaty obciążymy Twoje konto.
29. Jeśli otrzymamy kilka poleceń zapłaty dotyczących tego samego konta do realizacji w jednym terminie, obciążymy Twoje konto w kolejności ich wpływu, a jeśli kwota jednego z nich przekroczy wysokość pieniędzy na koncie, pominiemy je i realizujemy następne.
30. Możesz odwołać polecenie zapłaty, którego jeszcze nie zrealizowaliśmy nie później niż do końca dnia roboczego przed dniem, w którym mamy je zrealizować. Wtedy nie obciążymy Twojego konta. Dyspozycję odwołania niezrealizowanego polecenia zapłaty możesz złożyć oddziale albo bankowości elektronicznej lub bankowości telefonicznej, o ile dopuszczamy taką możliwość.
31. Jeśli chcesz cofnąć zgodę, możesz przekazać tę dyspozycję w ten sam sposób, co zgodę. Rejestrujemy ją do 3 dni roboczych od otrzymania. Gdy po zarejestrowaniu cofnięcia Twojej zgody otrzymamy polecenie zapłaty, nie zrealizujemy go.
32. Nie zrealizujemy polecenia zapłaty, jeżeli:
    1) nie została przez Ciebie udzielona zgoda lub została ona cofnięta,
    2) kwota pieniędzy na koncie nie wystarczy na jego realizację w całości, w tym na prowizje i opłaty,
    3) konto zostało zamknięte,
    4) zostało przez Ciebie odwołane przed jego zrealizowaniem,
    5) odbiorca został przez Ciebie zablokowany.
33. Pamiętaj, że możesz zablokować realizację poleceń zapłaty na swoim koncie. Blokada może dotyczyć wszystkich lub wskazanych przez Ciebie odbiorców. Możesz to zrobić w:
    1) oddziale albo
    2) bankowości elektronicznej albo bankowości telefonicznej, o ile dopuszczamy taką możliwość.

ROZDZIAŁ 7. PRZELEW ZAGRANICZNY/WALUTOWY (PRZELEW ZAGRANICZNY)

Przelew zagraniczny wysyłany

1. Realizujemy przelewy zagraniczne w:
    1) walutach obcych, które określamy w Komunikacie oraz
    2) walucie polskiej, jeśli bank odbiorcy prowadzi rozliczenia w tej walucie.
2. Przelew realizujemy z wolnych środków na koncie (forma bezgotówkowa) lub z Twojej wpłaty gotówkowej.
3. Przelew zagraniczny możemy zrealizować jako:
    1) Standard – kwotę przelewu udostępnimy pierwszemu bankowi uczestniczącemu w realizacji przelewu nie później niż:
        a) pierwszego dnia roboczego następującego po dniu otrzymania Twojej dyspozycji płatniczej do SEPA w walucie EUR albo
        b) drugiego dnia roboczego następującego po dniu otrzymania Twojej dyspozycji płatniczej w przypadku pozostałych rodzajów,
    2) Pilny – dla transakcji bezgotówkowych, wyłącznie w walutach wskazanych w Komunikacie – kwotę przelewu udostępnimy pierwszemu bankowi uczestniczącemu w realizacji przelewu nie później niż:
        a) w dniu otrzymania Twojej dyspozycji płatniczej do SEPA w walucie EUR,

b) pierwszego dnia roboczego następującego po dniu otrzymania Twojej dyspozycji płatniczej, w przypadku pozostałych rodzajów,
3) Natychmiastowy – polecenie przelewu SEPA, które realizujemy 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę – o udostępnieniu przelewów Natychmiastowych oraz o zakresie, w jakim jest wykonywany poinformujemy w Komunikacie.

4. Dyspozycję przelewu zagranicznego możesz złożyć w:
   1) oddziale, w formie wypełnionego formularza – jeśli formularz wypełniamy my, masz obowiązek przekazać nam informacje i dokumenty (np. faktura, kontrakt), które zawierają dane niezbędne do jego realizacji wymienione poniżej.
   2) serwisie internetowym,
   3) aplikacji mobilnej,
   4) bankowości telefonicznej.
5. W dyspozycji przelewu zagranicznego podajesz, o ile Cię poprosimy:
   1) kwotę i walutę,
   2) nazwę (firmę) lub imię i nazwisko oraz adres odbiorcy,
   3) numer konta odbiorcy – IBAN albo NRB albo w innym standardzie, jeśli bank odbiorcy nie przyjął IBAN,
   4) dane identyfikacyjne banku odbiorcy – nie dotyczy przelewu zagranicznego, dla którego wnioskujemy kod BIC na podstawie IBAN:
      a) kod BIC albo
      b) nazwę, adres i numer rozliczeniowy albo
      c) pełną nazwę i pełen adres – nie dotyczy przelewów zagranicznych realizowanych w trybie Pilny oraz składanych w serwisie internetowym albo aplikacji mobilnej,

      zgodnie z preferencją danego kraju,
   5) instrukcję kosztową:
      a) SHA (dzielone) – Ty pokrywasz należne nam prowizje i opłaty, odbiorca pokrywa koszty pozostałych banków uczestniczących w realizacji przelewu,
      b) OUR (nadawca) – Ty pokrywasz należne nam prowizje i opłaty, które uwzględniają koszty pozostałych banków uczestniczących w realizacji przelewu,
      c) BEN (odbiorca) – odbiorca pokrywa prowizje i opłaty wszystkich banków biorących udział w realizacji przelewu zagranicznego, w tym należne nam prowizje i opłaty, które pobieramy z kwoty realizowanego przelewu,

      przy czym dla przelewów do krajów EOG dopuszczalne jest stosowanie wyłącznie instrukcji kosztowej SHA - jeśli nie wskażesz instrukcji kosztowej, przelew jest realizowany z instrukcją kosztową SHA,
   6) numer konta, z którego zlecasz przelew albo walutę wpłaty jeśli przelew jest realizowany w formie gotówkowej,
   7) swoje dane,
   8) numer konta, z którego pobierzemy prowizje lub opłaty za realizację przelewu – jeśli wskażesz instrukcję kosztową SHA albo OUR albo walutę wpłaty jeśli przelew jest realizowany w formie gotówkowej,
   9) tryb realizacji – Standard, Pilny, Natychmiastowy – jeśli go nie wskażesz, przelew zrealizujemy jako Standard,
   10) tytuł,
   11) inne dane niezbędne ze względu na rodzaj składanej dyspozycji.
6. Sposób realizacji przelewu zagranicznego wybieramy, biorąc pod uwagę:
   1) umowy międzybankowe,
   2) możliwości techniczne,
   3) przepisy prawa,

   z należytą starannością oraz w sposób, który umożliwia jego prawidłową realizację, na podstawie przekazanych przez Ciebie danych.
7. Rodzaj przelewu zagranicznego określamy na podstawie podanych przez Ciebie danych i realizujemy go jako:
   1) polecenie przelewu SEPA **(polecenie przelewu SEPA)**:
      a) do banków, które działają na obszarze SEPA,
      b) w walucie EUR,
      c) z instrukcją kosztową SHA,
      d) z numerem konta IBAN albo NRB – Twoim i odbiorcy,
      e) zlecane bezgotówkowo,
   2) polecenie przelewu w walucie obcej wysyłane do banków krajowych **(polecenie przelewu w walucie obcej)**:
      a) z wyłączeniem waluty EUR,
      b) z numerem konta IBAN albo NRB – Twoim i odbiorcy,
      c) zlecane bezgotówkowo,
   3) polecenie przelewu do banków zagranicznych inne niż polecenie przelewu SEPA – zlecane bezgotówkowo albo gotówkowo (przekaz pieniężny).
8. Możesz zlecić dyspozycję przelewu zagranicznego z przyszłą datą realizacji z wyjątkiem przelewów Natychmiastowych albo zlecanych w formie gotówkowej.
9. Kwotę przelewu zagranicznego oraz prowizje i opłaty rozliczymy z Tobą w walucie określonej w dyspozycji:
   1) w dniu jej złożenia albo
   2) w dacie przyszłej, wskazanej przez Ciebie, z zastosowaniem kursów z Tabeli obowiązującej w tej dacie o godzinie 8:00.
10. Jeśli realizujemy przelew zagraniczny:
    1) do kraju EOG:
       a) w walucie EUR uznamy konto banku odbiorcy kwotą przelewu nie później niż pierwszego dnia roboczego następującego po dniu rozliczenia z Tobą,
       b) w walutach innych niże EUR uznamy konto banku odbiorcy kwotą przelewu nie później niż trzeciego dnia roboczego następującego po dniu rozliczenia z Tobą,

       wskazany czas może ulec wydłużeniu o jeden dzień roboczy jeśli złożysz dyspozycje w formie papierowej,
    2) poza kraje EOG – czas realizacji może być dłuższy od wskazanych powyżej i każdorazowo jest uzależniony od liczby banków zaangażowanych w jego realizację.
11. Do momentu obciążenia Twojego konta możesz zrezygnować z realizacji przelewu zagranicznego bez ponoszenia opłat.
12. Po obciążeniu Twojego konta albo wpłacie gotówki możesz złożyć dyspozycje anulowania przelewu zagranicznego:
    1) jeśli nie wysłaliśmy jeszcze przelewu zagranicznego, to go nie wyślemy i zwrócimy Ci pieniądze, w tym prowizje i opłaty pobrane za jego realizację:
       a) w formie bezgotówkowej, gdy przelew zagraniczny był tak rozliczany – na to samo konto albo, o ile dopuszczamy taką możliwość, na inne wskazane przez Ciebie konto,
       b) w formie gotówkowej, gdy przelew zagraniczny był tak rozliczony – w walucie, którą nam wpłaciłeś albo w innej walucie albo na Twoje konto, które wskażesz,

       za dyspozycje anulowania przelewu zagranicznego niezrealizowanego pobieramy opłatę,
    2) jeśli wysłaliśmy przelew zagraniczny, to działamy zgodnie z zasadami, o których piszemy w rozdziale 8 punkty 17-21.
13. Jeśli bank, który pośredniczy w realizacji przelewu zagranicznego lub bank odbiorcy zwrócił pieniądze (bez Twojej dyspozycji anulowania), to zwrócimy Ci je zgodnie z zasadami, o których piszemy w rozdziale 8 punkty 17, 19-21.
14. W dniu rozliczenia anulowanej albo zwróconej kwoty przelewu zagranicznego oraz kosztów innych banków, które uczestniczyły w jego realizacji, stosujemy kursy z tego dnia, na zasadach, o których piszemy w rozdziale 5 punkty 20-22.
15. Jeśli chcesz uzupełnić, zmienić lub złożyć zapytanie dotyczące przelewu zagranicznego, możesz złożyć dyspozycję wykonania dodatkowych czynności. Jeżeli nie będziemy mogli zrealizować Twojej dyspozycji, poinformujemy Cię o tym i zwrócimy Ci pobraną prowizję.

Przelew zagraniczny otrzymywany

16. Przelew zagraniczny uznajemy za otrzymany, gdy wpłynęły do nas pieniądze i dane, które umożliwiają jego realizację.
17. Jeśli w przelewie zagranicznym nie ma Twojego numeru konta (przekaz pieniężny), nie powiadomimy Cię o jego wpływie, ale możemy go zrealizować pod warunkiem, że:
    1) są w nim dane umożliwiające Twoją identyfikację (imię i nazwisko oraz adres lub inne dane np. numer dokumentu tożsamości) oraz
    2) zgłosisz się do oddziału w ciągu 20 dni roboczych.

    W innym przypadku zwrócimy pieniądze do banku, z którego je otrzymaliśmy.
18. Realizujemy przelewy zagraniczne otrzymywane jako:
    1) polecenie przelewu SEPA:
        a) od banków, które działają na obszarze SEPA,
        b) w walucie EUR,
        c) z instrukcją kosztową SHA,
        d) z numerem konta IBAN – Twoim i osoby zlecającej,
    2) polecenie przelewu w walucie obcej otrzymane z banków krajowych:
        a) z wyłączeniem waluty EUR,
        b) z numerem konta IBAN albo NRB – Twoim i osoby zlecającej,
    3) polecenie przelewu od banków zagranicznych, inne niż polecenie przelewu SEPA.
19. Rozliczymy otrzymany przelew zagraniczny:
    1) jeśli przelew zawiera numer konta – przez jego uznanie,
    2) jeśli przelew nie zawierał numeru konta – przez:
        a) uznanie wskazanego przez Ciebie Twojego konta,
        b) wypłatę w formie gotówkowej w wybranej przez Ciebie walucie, o ile udostępniamy obsługę gotówkową w danej walucie w danym oddziale.
20. Rozliczymy:
    1) kwotę przelewu zagranicznego,
    2) nasze prowizje lub opłaty, jeśli w przelewie została wskazana instrukcja kosztowa SHA albo BEN,
    3) zaliczki na podatek dochodowy i składki na ubezpieczenie zdrowotne, jeśli przelew zagraniczny jest świadczeniem emerytalno-rentowym. Do wyliczenia przychodu do opodatkowania, zaliczki na podatek dochodowy i składki na ubezpieczenie zdrowotne zastosujemy kurs średni NBP z ostatniego dnia roboczego poprzedzającego dzień uzyskania przychodu.
21. Kwotę przelewu zagranicznego przekażemy Ci w pełnej wysokości, a prowizje i opłaty, jeśli są należne, lub zaliczki na podatek dochodowy i składki na ubezpieczenie zdrowotne pobierzemy odrębnie (nie potrącimy ich z kwoty przelewu).
22. Jeśli się tak umówimy, możemy:
    1) pomniejszyć kwotę przelewu zagranicznego o prowizje i opłaty, jeśli są należne, lub zaliczkę na podatek dochodowy i składkę na ubezpieczenie zdrowotne, albo
    2) rozliczyć prowizje i opłaty lub zaliczkę na podatek dochodowy i składkę na ubezpieczenie zdrowotne z innego Twojego konta niż konto wskazane w przelewie zagranicznym.
23. Twoje konto uznamy w dniu otrzymania pieniędzy oraz komunikatu zawierającego informacje o warunkach przelewu zagranicznego lub w dacie późniejszej, jeśli taka została wskazana w tym komunikacie.
24. Możesz złożyć dyspozycję:
    1) odmowy przyjęcia przelewu zagranicznego,
    2) anulowania przelewu zagranicznego – nie dotyczy to polecenia przelewu SEPA, gdy Twoje konto zostało już uznane kwotą przelewu zagranicznego,

    na podstawie której zwrócimy przelew do banku, z którego go otrzymaliśmy,
    3) wykonania dodatkowych czynności, które obejmują poszukiwanie przelewu zagranicznego albo inne wyjaśnienia.

ROZDZIAŁ 8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA TRANSAKCJE

Transakcje nieautoryzowane

1. Zwrócimy Ci kwotę nieautoryzowanej transakcji albo przywrócimy konto płatnicze do stanu, jaki by istniał, gdyby ona nie wystąpiła, jeśli:
    1) stwierdzimy wystąpienie takiej transakcji lub
    2) otrzymamy stosowne zgłoszenie o jej wystąpieniu.
2. Zrobimy to:
    1) niezwłocznie, nie później niż do końca pierwszego dnia roboczego, po dniu stwierdzenia nieautoryzowanej transakcji, którą zostało obciążone konto płatnicze lub po dniu, w którym otrzymamy stosowne zgłoszenie,
    2) z datą waluty, która nie będzie późniejsza niż data obciążenia konta płatniczego kwotą nieautoryzowanej transakcji.
3. Nie zwrócimy Ci kwoty nieautoryzowanej transakcji, jeśli:
    1) zgłosisz ją po 13 miesiącach od dnia obciążenia konta płatniczego lub od dnia, w którym transakcja miała być wykonana,
    2) będziemy mieć uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformujemy o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.
4. Ponosisz odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje:
    1) w pełnej wysokości, jeśli Ty, a w przypadku transakcji kartą Ty lub użytkownik, doprowadziliście do nich:
        a) umyślnie albo
        b) przez naruszenie co najmniej jednej z zasad bezpieczeństwa, które opisaliśmy w Ogólnych warunkach, umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa,
        c) przez naruszenie co najmniej jednego z obowiązków wynikających z ustawy, umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa,
    2) do równowartości 50 EUR w walucie polskiej, jeśli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
        a) posłużenia się kartą utraconą albo skradzioną,
        b) przywłaszczenia karty.
5. Nie ponosisz odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje:
    1) po zgłoszeniu utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty,
    2) jeśli nie zapewnimy Ci możliwości ich zgłoszenia w sposób opisany w punkcie 15,
    3) jeśli nie wymagamy silnego uwierzytelnienia lub
    4) jeśli Ty lub użytkownik nie mieliście możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia karty przed wykonaniem transakcji,

    chyba że Ty lub użytkownik doprowadziliście do nich umyślnie.
6. Nie ponosisz odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje także, jeśli utrata karty przed wykonaniem transakcji wynikała z działania lub zaniechania naszego lub podmiotu, który świadczy dla nas usługi, o których mowa w artykule 6 punkt 10 ustawy.
7. Wartość 50 EUR w walucie polskiej określamy według średniego kursu Narodowego Banku Polskiego z dnia transakcji kartą.

Niewykonane lub nienależycie wykonane transakcje

8. Odpowiadamy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji, jeśli dyspozycję płatniczą:

1) składasz nam bezpośrednio Ty, a w przypadku transakcji kartą Ty lub użytkownik,
2) zainicjował odbiorca lub została zainicjowana za jego pośrednictwem, a jego dostawca nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z ustawą. W takim przypadku niezwłocznie przywrócimy konto płatnicze do stanu, jaki by istniał, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji. Nastąpi to z datą waluty, która nie będzie późniejsza niż data obciążenia konta płatniczego. Zwrócimy również opłaty i prowizje jeśli je pobraliśmy.

9. Nie odpowiadamy za transakcje wymienione powyżej, jeśli:
   1) zgłosisz niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji po 13 miesiącach od dnia obciążenia konta lub od dnia, w którym transakcja miała być wykonana,
   2) udowodnimy, że konto dostawcy odbiorcy zostało uznane zgodnie z przepisami,
   3) niewykonanie lub nienależyte wykonanie wynika z powodu siły wyższej lub z innych przepisów prawa,
   4) podasz w dyspozycji płatniczej nieprawidłowy numer konta (unikatowy identyfikator).
10. Jeśli otrzymamy pieniądze na Twoją rzecz, zgodnie z ustawą, ponosimy odpowiedzialność wobec Ciebie w przypadku, gdy nie wykonaliśmy lub nienależycie wykonaliśmy transakcję. Niezwłocznie przekażemy Ci pieniądze albo uznamy Twoje konto płatnicze i doprowadzimy je do stanu, jaki byłby w przypadku jej prawidłowego wykonania, w tym z właściwą datą waluty.

Zwrot kwoty autoryzowanej transakcji

11. Możesz zażądać od nas zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji zainicjowanej przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem po jej wykonaniu – do 8 tygodni od daty obciążenia konta płatniczego, jeśli:
    1) odbiorca nie wskazał kwoty transakcji w momencie autoryzacji i
    2) kwota jest wyższa od kwoty jakiej Ty, a w przypadku transakcji kartą Ty lub użytkownik mogliście się spodziewać z uwagi na rodzaj i wartość wcześniejszych transakcji, warunki wskazane w umowie i istotne dla tej sprawy okoliczności.
12. Możemy wymagać od Ciebie przedstawienia okoliczności faktycznych, które potwierdzają spełnienie wymienionych wyżej warunków. Nie możesz powoływać się na przyczyny związane z przewalutowaniem, jeśli zastosowaliśmy przy nim kurs zgodnie z Ogólnymi warunkami.
13. Nie masz prawa do zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji zainicjowanej przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, jeśli:
    1) zgoda na jej wykonanie została nam bezpośrednio udzielona przez Ciebie lub użytkownika lub
    2) informacja o przyszłej transakcji została Tobie lub użytkownikowi dostarczona co najmniej 4 tygodnie przed terminem jej wykonania lub udostępniana przez okres co najmniej 4 tygodni przez nas lub odbiorcę, w uzgodniony sposób.
14. W terminie 10 dni roboczych od dnia, w którym otrzymaliśmy Twoje żądanie zwrotu, zwrócimy na konto płatnicze pełną kwotę transakcji albo podamy Ci uzasadnienie odmowy zwrotu. W przypadku odmowy wskażemy organy, do których możesz się odwołać, jeśli nie zgadzasz się z naszym uzasadnieniem.

Zgłoszenie transakcji nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej

15. Transakcje nieautoryzowane, niewykonane lub nienależycie wykonane możesz zgłosić:
    1) telefonicznie,
    2) w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej lub
    3) osobiście w oddziale.

Zwrot pieniędzy

16. Jeśli po wysłaniu pieniędzy do innego banku lub po przekazaniu ich odbiorcy, dla którego prowadzimy konto płatnicze, zażądasz zwrotu kwoty transakcji, podejmiemy próbę odzyskania pieniędzy. Gdy Twoja dyspozycja płatnicza zawierała nieprawidłowy numer konta zrobimy to w trybie wskazanym w ustawie.
17. Otrzymasz zwrot pieniędzy, jeśli:
    1) inny bank je nam odeśle lub
    2) ich odbiorca dla którego prowadzimy konto płatnicze, zgodzi się na ich zwrot i obciążenie swojego konta płatniczego zwracaną kwotą.
18. Jeśli nie otrzymasz zwrotu pieniędzy, a Twoja dyspozycja płatnicza zawierała nieprawidłowy numer konta, możesz do nas wystąpić o podanie danych odbiorcy, w terminach i na zasadach określonych w ustawie.
19. Nie zwracamy pobranych opłat i prowizji. Zwrot rozliczymy na obciążone wcześniej konto płatnicze lub w gotówce – w zależności od sposobu pierwotnego rozliczenia.
20. Jeśli konto płatnicze zostało zamknięte, po zgłoszeniu się do oddziału możesz wskazać inne konto płatnicze prowadzone przez nas albo wypłacić pieniądze w gotówce.
21. Jeśli inny bank przekaże nam pieniądze, a następnie zażąda ich zwrotu, zwrócimy je, jeśli nie przekazaliśmy Ci ich jeszcze, albo nie powiadomiliśmy Cię o ich wpływie. Jeśli jednak przekazaliśmy Ci je albo powiadomiliśmy Cię o ich wpływie, abyśmy mogli je zwrócić musisz wyrazić na to zgodę i upoważnić nas do obciążenia konta płatniczego zwracaną kwotą.
22. W szczególnym przypadku, gdy żądanie zwrotu wynika ze wskazania nieprawidłowego numeru konta odbiorcy, powiadomimy Cię pisemnie o terminie, w którym masz zwrócić pieniądze. Jeśli tego nie zrobisz i bank zleceniodawcy zażąda Twoich danych, przekażemy je w terminach i zakresie wskazanym w ustawie.

Inne ważne zasady

23. Aby skorygować nieprawidłowo zarejestrowane transakcje na koncie możemy uznać lub obciążyć Twoje konto, o ile nie spowodujemy na nim zadłużenia przeterminowanego.
24. Konto uznajemy na podstawie NRB (krajowy standard numeracji rachunków bankowych) albo IBAN (międzynarodowy standard numeracji kont bankowych), bez weryfikowania poprawności pozostałych danych odbiorcy.

ROZDZIAŁ 9. PEŁNOMOCNICTWO DO ZAWARCIA UMOWY

1. Jeśli masz pełną zdolność do czynności prawnych, możesz udzielić pełnomocnictwa do zawarcia umowy innej osobie.
2. Pełnomocnictwa możesz udzielić:
   1) aktem notarialnym,
   2) na piśmie.
3. Pełnomocnictwa na piśmie możesz udzielić w placówce albo dostarczyć nam drogą pocztową lub za pośrednictwem innej osoby.
4. Jeśli udzielasz pełnomocnictwa na piśmie poza placówką (nie możemy zweryfikować Twojej tożsamości), to wymagamy, by Twoją tożsamość i własnoręczność Twojego podpisu poświadczył:
   1) polski notariusz,
   2) polskie przedstawicielstwo dyplomatyczne lub konsul,
   3) zagraniczny notariusz (wówczas wymagamy klauzuli apostille) – jego treść, powinna być przetłumaczona na język polski przez konsula lub tłumacza przysięgłego. Możemy również wymagać, żeby poświadczenie notariusza zagranicznego oraz klauzule apostille również była przetłumaczona na język polski w ten sam sposób.
5. Nie wymagamy poświadczenia Twojego podpisu, jeśli udzielasz pełnomocnictwa adwokatowi lub radcy prawnemu lub podpiszesz je kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

6. W pełnomocnictwie musisz:
   1) określić uprawnienia pełnomocnika, w tym umocować go do złożenia oświadczenia o statusie FATCA i CRS,
   2) podać dane potrzebne do identyfikacji Ciebie: imię i nazwisko, obywatelstwo, numer PESEL (datę urodzenia, jeśli nie masz numeru PESEL), datę i miejsce oraz kraj urodzenia, serię i numer dokumentu tożsamości oraz datę jego ważności, adres zamieszkania, nazwisko panieńskie matki,
   3) podać dane potrzebne do identyfikacji pełnomocnika, co najmniej: imię i nazwisko, numer PESEL (datę urodzenia, jeśli nie ma numeru PESEL) oraz serię i numer dokumentu tożsamości.
7. Pozostałe wymagane przez nas dane, czyli:
   1) Twoje dane: numer telefonu oraz opcjonalnie adres e-mail,
   2) dane pełnomocnika: obywatelstwo, status dewizowy, data i miejsce oraz kraj urodzenia, data ważności dokumentu tożsamości, adres zamieszkania oraz nazwisko panieńskie matki

   mogą być umieszczone w pełnomocnictwie lub pełnomocnik może je podać nam osobiście (np. dostarczając pełnomocnictwo).
8. Nie przyjmujemy pełnomocnictw, w których jest warunek, że pełnomocnicy muszą działać łącznie.

ROZDZIAŁ 10. PEŁNOMOCNICTWO DO KONTA

Zasady ogólne

1. Jeśli masz pełną zdolność do czynności prawnych, możesz udzielić pełnomocnictwa do konta.
2. Możesz mieć nie więcej niż dwóch pełnomocników do konta jednocześnie.
3. Nie przyjmujemy pełnomocnictw, w których jest warunek, że pełnomocnicy muszą działać łącznie.
4. W przypadku kont wspólnych:
   1) pełnomocnictwa udzielasz lub zmieniasz razem ze Współposiadaczem konta, z wyjątkiem przypadku, o którym piszemy w rozdziale 2 punkt 16,
   2) pełnomocnictwo odwołujesz samodzielnie.
5. Pełnomocnictwo przestaje obowiązywać z chwilą:
   1) jego odwołania,
   2) upływu czasu, na jaki zostało udzielone,
   3) śmierci pełnomocnika,
   4) Twojej śmierci, jeśli masz konto indywidualne, a z treści pełnomocnictwa nie wynika inaczej,
   5) rozwiązania umowy.
6. W pełnomocnictwie musisz podać dane potrzebne do identyfikacji Ciebie i pełnomocnika – co najmniej: imię i nazwisko, numer PESEL (datę urodzenia, jeśli nie ma numeru PESEL) oraz serię i numer dokumentu tożsamości.
7. Pozostałe wymagane przez nas dane pełnomocnika czyli: obywatelstwo, status dewizowy data i miejsce oraz kraj urodzenia, data ważności dokumentu tożsamości, adres zamieszkania oraz nazwisko panieńskie matki mogą być umieszczone w pełnomocnictwie lub pełnomocnik może je nam podać osobiście (np. dostarczając pełnomocnictwo).

Sposoby udzielenia i odwołania pełnomocnictwa

8. Pełnomocnictwa możesz udzielić lub je odwołać:
   1) aktem notarialnym,
   2) na piśmie (możesz skorzystać z gotowego formularza, dostępnego na stronie internetowej i w placówkach),
   3) elektronicznie z podpisem kwalifikowanym,
   4) w serwisie internetowym,
   5) w aplikacji mobilnej, o ile dopuszczamy taką możliwość,
   6) w bankowości telefonicznej, o ile dopuszczamy taką możliwość.
9. Możesz wysłać pełnomocnictwo lub odwołać pełnomocnictwo korespondencyjnie lub może je nam dostarczyć inna osoba do placówki w formie papierowej, jeśli Twoja tożsamość i własnoręczność Twojego podpisu zostanie poświadczona w sposób, który opisujemy w punkcie 10.
10. Jeśli udzielasz lub odwołujesz pełnomocnictwo na piśmie poza placówką (nie możemy zweryfikować Twojej tożsamości), to wymagamy, by Twoją tożsamość i własnoręczność Twojego podpisu poświadczył:
    1) polski notariusz,
    2) polskie przedstawicielstwo dyplomatyczne lub konsul,
    3) zagraniczny notariusz (wówczas wymagamy klauzuli apostille) – jego treść, powinna być przetłumaczona na język polski przez konsula lub tłumacza przysięgłego. Możemy również wymagać żeby poświadczenie notariusza zagranicznego oraz klauzule apostille była przetłumaczona na język polski w ten sam sposób.
11. Poświadczenie Twojej tożsamości i własnoręczności Twojego podpisu nie jest wymagane, gdy:
    1) udzielasz pełnomocnictwa adwokatowi lub radcy prawnemu lub podpiszesz je kwalifikowanym podpisem elektronicznym,
    2) odwołanie pełnomocnictwa podpiszesz kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

Uprawnienia pełnomocnika w przypadku pełnomocnictwa do konta udzielonego w formie dyspozycji na naszym formularzu

12. Typy pełnomocnictw:
    1) bez ograniczeń – pełnomocnik może składać dyspozycje w takim samym zakresie jak Ty, z wyjątkiem:
       a) składania dyspozycji na wypadek śmierci,
       b) udzielania dalszych pełnomocnictw,
       c) wypowiadania (z wyłączeniem lokat) lub zmieniania umowy (z wyłączeniem zmiany zasad odnawiania lub kapitalizacji odsetek lokaty),
       d) wnioskowania o debet na koncie i zawierania umowy limitu odnawialnego,
       e) wnioskowania o kartę dla użytkownika,
       f) składania dyspozycji zmiany Twoich danych osobowych i teleadresowych oraz sposobu przekazywania Ci informacji dotyczących Twoich produktów oraz Twoich zgód marketingowych,
       g) zawierania umowy o usługę bankowości elektronicznej i usługę bankowości telefonicznej,
       h) zawierania umów lokaty na „nowe środki".
    2) rodzajowe – pełnomocnik może dokonywać dyspozycji w zakresie określonym przez Ciebie.

Uprawnienia pełnomocnika w przypadku pełnomocnictwa do konta w innej formie

13. Pełnomocnik może składać dyspozycje w takim samym zakresie jak Ty, z wyjątkiem:
    1) składania dyspozycji na wypadek śmierci,
    2) udzielania dalszych pełnomocnictw,
    3) wypowiadania (z wyłączeniem lokat) lub zmiany umowy (z wyłączeniem zmiany zasad odnawiania lub kapitalizacji odsetek lokaty),
    4) wnioskowania o debet na koncie i zawierania umowy limitu odnawialnego,
    5) występowania o kartę dla użytkownika,

6) składania dyspozycji zmiany Twoich danych osobowych i teleadresowych oraz sposobu przekazywania Ci informacji dotyczących Twoich produktów oraz Twoich zgód marketingowych,
7) zawierania innych umów,

chyba że z treści pełnomocnictwa wynika inaczej.

ROZDZIAŁ 11. OPROCENTOWANIE

Zasady ogólne dotyczące oprocentowania konta i debetu na koncie

1. Aktualną wysokość oprocentowania podajemy w Komunikacie.
2. Informację o zmianie wysokości oprocentowania konta i debetu na koncie przekazujemy Ci na trwałym nośniku niezwłocznie po jej dokonaniu:
   1) w serwisie internetowym,
   2) pocztą elektroniczną lub
   3) drogą korespondencyjną.

Oprocentowanie konta

3. Jeśli pieniądze na koncie są oprocentowane, odsetki naliczamy od daty waluty uznania konta do dnia poprzedzającego datę waluty obciążenia konta włącznie.
4. Do obliczania odsetek:
   1) przyjmujemy liczbę dni kalendarzowych, w których pieniądze są na koncie w stosunku do 365 dni w roku,
   2) bierzemy pod uwagę saldo na koniec każdego dnia kalendarzowego. Pieniądze wpłacone na konto i wypłacone z konta w tym samym dniu nie są oprocentowane.
5. Od odsetek skapitalizowanych naliczamy i odprowadzamy należny zryczałtowany podatek dochodowy od osób fizycznych na zasadach określonych w przepisach prawa obowiązujących w dniu ich kapitalizacji.

Oprocentowanie debetu na koncie

6. Jeśli debet na koncie jest oprocentowany, zmiana oprocentowania ma wpływ na wysokość odsetek.
7. Do obliczania odsetek:
   1) przyjmujemy liczbę dni kalendarzowych, w których korzystasz z debetu na koncie w stosunku do 365 dni w roku,
   2) bierzemy pod uwagę saldo na koniec każdego dnia kalendarzowego.

ROZDZIAŁ 12. ZASADY POBIERANIA PROWIZJI I OPŁAT

1. Prowizje i opłaty pobieramy zgodnie z Taryfą.
2. Za dyspozycje inicjowane przez dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej pobieramy takie same prowizje i opłaty, jak za analogiczne dyspozycje składane w bankowości elektronicznej.
3. Opłatę za obsługę karty pobierzemy niezależnie od jej aktywacji.
4. W przypadku kart z miesięczną opłatą za obsługę karty (opłata za kartę):
   1) okres rozliczeniowy to okres, za który możemy pobrać opłatę za kartę – trwa on miesiąc,
   2) pierwszy okres rozliczeniowy zaczyna się w dniu, który podaliśmy w materiałach doręczonych z kartą, a kończy się z upływem dnia poprzedzającego dzień rozpoczęcia kolejnego okresu rozliczeniowego. Jeśli kolejny miesiąc jest krótszy (nie ma dnia, który datą odpowiada dniowi rozpoczęcia okresu), to okres zakończy się ostatniego dnia tego miesiąca. Jeśli okres rozliczeniowy rozpoczyna się pierwszego dnia miesiąca, to zakończy się ostatniego dnia tego miesiąca,
   3) w liczbie lub wartości transakcji zwalniających z opłaty za kartę nie uwzględnimy:
      a) przelewów lub przekazów pieniężnych wykonanych kartą,
      b) transakcji, które były anulowane albo nastąpił zwrot towaru,
   4) pobieramy ją:
      a) w dniu następującym po zakończeniu okresu rozliczeniowego – jeśli opłata za kartę jest bezwarunkowa,
      b) 7 dnia po zakończeniu okresu rozliczeniowego – jeśli uzależniamy pobranie opłaty za kartę od wartości lub liczby wykonanych transakcji w okresie rozliczeniowym,
   5) informacje o okresie rozliczeniowym udostępniamy w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej oraz w oddziałach.
5. W przypadku rozwiązania umowy, opłaty okresowe pobieramy proporcjonalnie za okres obowiązywania umowy. Opłaty, które pobraliśmy z góry, zwrócimy proporcjonalnie.
6. Taryfę oraz Dokument dotyczący opłat dostarczamy Ci na trwałym nośniku przed zawarciem umowy. Aktualna Taryfa oraz Dokument dotyczący opłat dostępne są w placówkach oraz na stronie internetowej.

ROZDZIAŁ 13. ZMIANA OGÓLNYCH WARUNKÓW I TARYFY

Zmiana Taryfy

1. Możemy podwyższyć wysokość danej prowizji lub opłaty określonej w Taryfie nie więcej niż o wysokość wskaźnika podwyższenia prowizji i opłat (wskaźnik podwyższenia) wyrażonego w procentach, który wyliczymy w sposób opisany poniżej.
2. Wskaźnik podwyższenia na dany rok kalendarzowy wyliczamy na podstawie średniej arytmetycznej dwóch wskaźników, które Główny Urząd Statystyczny (GUS) ogłasza i publikuje na swojej stronie internetowej (www.stat.gov.pl):
   1) średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem za rok ubiegły w stosunku do roku poprzedzającego ten rok, wyrażonego w procentach,
   2) wskaźnika wzrostu przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia brutto w sektorze przedsiębiorstw, obliczonego narastająco za okres 12 miesięcy roku ubiegłego w stosunku do roku poprzedzającego ten rok, wyrażonego w procentach.

   Wyliczony wskaźnik podwyższenia zaokrąglamy do dwóch miejsc po przecinku.
3. Możemy podwyższyć wysokość danej prowizji lub opłaty nie częściej niż raz w roku kalendarzowym. Jeśli nie podwyższymy danej prowizji lub opłaty w danym roku kalendarzowym, będziemy mogli to zrobić w kolejnym roku kalendarzowym. Dodamy do siebie wyliczone wskaźniki podwyższenia, za ostatnie następujące po sobie lata, w których nie podwyższyliśmy danej prowizji lub opłaty. Maksymalnie dodamy do siebie wyliczone wskaźniki podwyższenia za nie więcej niż 5 następujących po sobie lat.
4. Jeśli GUS zaprzestanie publikowania wskaźników zastosujemy odpowiednie wskaźniki publikowane w ich miejsce.
5. Gdy wprowadzimy nowe usługi, możemy wprowadzić za nie prowizje lub opłaty, a Ty zdecydujesz, czy chcesz z tych usług korzystać.

Zmiana Ogólnych warunków

6. Możemy zmieniać Ogólne warunki, jeśli:

1) zostaną wprowadzone nowe lub uchylone bądź zmienione obowiązujące przepisy prawa, które mają bezpośredni wpływ na ich zmianę tylko w zakresie, który wynika z tych przepisów,
2) rozszerzymy zakres usług lub wprowadzimy nowe usługi i będzie to dla Ciebie:
   a) bezpłatne,
   b) płatne – wtedy samodzielnie zdecydujesz, czy chcesz z nich skorzystać,
3) zewnętrzni dostawcy przestaną świadczyć usługi lub zmienią ich zakres niezależnie od nas, mimo że podjęliśmy działania, żeby usługi te były realizowane jak dotychczas. Ogólne warunki zmienimy tylko w takim w zakresie, w jakim zmiana usług świadczonych przez dostawców ma wpływ na nasze usługi,
4) zmieniamy lub ograniczamy funkcje usług w związku z postępem technologicznym i rozwojem usług bankowych, ale zmiany te nie będą sprzeczne z uzasadnionym interesem klientów. Ogólne warunki zmienimy tylko w takim zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na nasze usługi,
5) sąd, NBP, Komisja Nadzoru Finansowego, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub inny organ administracji publicznej wyda orzeczenie, decyzję, rekomendację lub zalecenie, które wpływa na Ogólne warunki. Ogólne warunki zmienimy tylko w zakresie, który wynika z tego orzeczenia, decyzji, rekomendacji lub zalecenia,
6) będziemy musieli sprostować błędy pisarskie lub wprowadzić inne zmiany porządkowe. Zmiany te nie spowodują, że będziesz mieć ani więcej obowiązków, ani mniej uprawnień.

7. Nie będziemy zmieniać postanowień Ogólnych warunków, które są postanowieniami niedozwolonymi.

Sposób, w jaki informujemy o zmianach Taryfy i Ogólnych warunków

8. O zmianach Taryfy i Ogólnych warunków, poinformujemy Cię:
   1) w serwisie internetowym,
   2) e-mailem lub
   3) korespondencyjnie,

   na trwałym nośniku, nie później niż 2 miesiące przed wejściem w życie zmiany. Wskażemy Ci, co zmieniamy, jak i dlaczego (okoliczności faktyczne), podstawę prawną oraz datę wejścia w życie zmiany.
9. Jeśli nie zgadzasz się na zmiany, poinformuj nas o tym przed dniem ich wejścia w życie. Możesz:
   1) wypowiedzieć umowę ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zmianach, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany weszłyby w życie,
   2) zgłosić sprzeciw bez wypowiedzenia – wtedy umowa wygaśnie w dniu poprzedzającym dzień ich wejścia w życie.

   W obydwu przypadkach nie poniesiesz żadnych opłat. Pamiętaj, żeby zadysponować pieniędzmi, które są na koncie.
   Jeśli nie poinformujesz nas, że nie zgadzasz się na zmiany – nie wypowiesz umowy albo nie zgłosisz sprzeciwu – uznamy, że je akceptujesz.
10. W ten sam sposób możesz zgłosić sprzeciw lub wypowiedzieć umowę w przypadkach, o których mowa w rozdziale 2 punkt 19 oraz rozdziale 14 punkt 5.

ROZDZIAŁ 14. ZADŁUŻENIE PRZETERMINOWANE I INNE NALEŻNOŚCI

Zadłużenie przeterminowane

1. Zadłużenie przeterminowane powstanie, jeśli:
   1) dojdzie do przekroczenia dostępnych środków, gdy:
      a) rozliczymy transakcję kartą, w tym transakcję offline, albo jeśli przewalutujemy kwotę transakcji,
      b) pobierzemy prowizję lub opłatę,
      c) pobierzemy zaliczkę na podatek dochodowy lub składkę na ubezpieczenie zdrowotne od emerytury lub renty z zagranicy, które wpływają na Twoje konto,
      d) potrącimy zwróconą Ci wcześniej kwotę transakcji w sytuacji, o której piszemy w rozdziale 16 punkt 13,
   2) przekroczysz termin spłaty debetu na koncie.
2. Każdy wpływ na konto pomniejsza zadłużenie przeterminowane, aż do jego całkowitej spłaty.
3. Od kwoty zadłużenia przeterminowanego pobieramy odsetki według zmiennej stopy procentowej zadłużenia przeterminowanego. Jest ona równa aktualnej wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie, określonych prawem.
4. Jeśli zmieni się wysokość odsetek maksymalnych za opóźnienie, równocześnie i analogicznie zmieni się wysokość stopy procentowej zadłużenia przeterminowanego. Poinformujemy Cię o tym w Komunikacie do końca miesiąca kalendarzowego, w którym nastąpiła zmiana.
5. W trakcie trwania umowy ramowej mamy prawo zmienić sposób ustalania stopy procentowej zadłużenia przeterminowanego. Możemy to zrobić tylko wtedy, kiedy zmieni się prawo dotyczące odsetek od zadłużenia przeterminowanego i w sposób, który wynika z tej zmiany. Poinformujemy Cię o tym na trwałym nośniku w sposób, o którym piszemy rozdziale 13 punkt 8.
6. Okres zadłużenia przeterminowanego liczymy od pierwszego dnia po dniu powstania tego zadłużenia do dnia jego spłaty – włącznie.
7. Kiedy powstanie zadłużenie przeterminowane, poinformujemy Cię o tym co najmniej w jeden z poniższych sposobów:
   1) SMS-em,
   2) telefonicznie,
   3) listownie, wyślemy monit lub zawiadomienie,
   4) e-mailem,
   5) w bankowości elektronicznej,
   6) osobiście

   w odstępach czasu, które umożliwią Ci spłatę zadłużenia przeterminowanego.
8. Za listowne informowanie Cię o zadłużeniu przeterminowanym, pobierzemy opłatę w wysokości zgodnej z Taryfą, maksymalnie za dwa listy.
9. Jeśli powstanie nowe zadłużenie, poinformujemy Cię o nim i pobierzemy opłaty według zasad opisanych powyżej.

Zasady potrącenia należności

10. Jeśli na koncie wystąpią:
    1) zadłużenie przeterminowane,
    2) należności z tytułu niespłaconych w terminie:
       a) odsetek,
       b) limitu odnawialnego powiązanego z tym kontem,
       c) innych kredytów udzielonych przez nas, jeśli wynika to z umowy kredytu,
    3) należności z tytułu zaliczek na podatek dochodowy oraz składek na ubezpieczenie zdrowotne od rent i emerytur z zagranicy, które do nas wpływają,

    możemy potrącić należną kwotę zadłużenia z Twojego konta osobistego lub z innych kont, które prowadzimy z wyłączeniem lokaty i konta mieszkaniowego. Jest to umowne prawo potrącenia.
11. Jeśli konto, z którego potrącimy należność, jest w innej walucie niż konto, na którym jest zadłużenie, przewalutujemy kwotę na spłatę należności, zgodnie z zasadami, o których piszemy w rozdziale 5 punkt 20.

ROZDZIAŁ 15. WYPOWIEDZENIE, ROZWIĄZANIE ORAZ ODSTĄPIENIE

Rozwiązanie umowy

1. Umowa rozwiązuje się:
   1) jeśli Ty lub my ją wypowiemy i upłynie okres wypowiedzenia,
   2) jeśli upłynie okres, na jaki była zawarta,

   z zastrzeżeniem przypadków gdy rozwiązanie następuje w wyniku sprzeciwu lub wypowiedzenia, o których piszemy w rozdziale 13 punkt 9,
   3) z upływem 10 lat od Twojej ostatniej dyspozycji dotyczącej tego konta – jeśli masz konto indywidualne,
   4) z dniem Twojej śmierci – jeśli masz konto indywidualne,
2. W przypadku umowy lokaty, lokata również się rozwiąże się, jeśli zerwiesz ją przed upływem okresu, na jaki została założona.
3. Pamiętaj, żeby w przypadku rozwiązania umowy zadysponować pieniędzmi na koncie.
4. Pieniądze, którymi nie zadysponujesz po rozwiązaniu umowy, nie będą oprocentowane. Nie dotyczy to przypadków opisanych w punkcie 1 podpunkty 3-4, w których pieniądze nadal będą oprocentowane.
5. Jeśli umowa została wypowiedziana, masz obowiązek, najpóźniej do dnia rozwiązania umowy, spłacić całe zadłużenie z należnymi odsetkami, opłatami, prowizjami oraz kosztami. Rozwiązanie umowy lub umowy o kartę nie zwalnia Cię z obowiązku rozliczenia zobowiązań finansowych wynikających z tych umów.
6. Umowa nie zostanie rozwiązana pomimo tego, że w ciągu dwóch lat na koncie nie było żadnych obrotów (dopisywaliśmy tylko odsetki).

Wypowiedzenie umowy przez Ciebie

7. Umowę możesz wypowiedzieć w dowolnym momencie, w formie pisemnej. Nie musisz podawać powodu.
8. Pamiętaj, żeby zadysponować pieniędzmi, które są na koncie.
9. Jeśli wypowiesz umowę, rozwiąże się ona:
   1) w przypadku lokat – natychmiastowo, co skutkuje zerwaniem lokat,
   2) w przypadku pozostałych kont – po miesiącu. Miesiąc liczymy od następnego dnia po otrzymaniu przez nas wypowiedzenia. Jeśli miesiąc upływa w sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy, umowa rozwiąże się pierwszego dnia roboczego po tym dniu.

   Nie dotyczy to przypadków, gdy umówimy się z Tobą na krótszy okres wypowiedzenia albo wypowiadasz umowę w wyniku sprzeciwu lub wypowiedzenia, o których piszemy w rozdziale 13 punkt 9.
10. Rozwiązanie umowy konta oznacza również:
    1) rozwiązanie umowy o kartę – wydane karty unieważnimy w dniu rozwiązania umowy konta,
    2) rozwiązanie umowy o debet na koncie.
11. Jeśli zrezygnujesz:
    1) ze wszystkich kart wydanych do konta – oznacza to dla nas wypowiedzenie umowy o kartę,
    2) ze wznowienia wszystkich kart – umowa o kartę rozwiąże się, gdy swoją ważność straci karta z najdłuższym okresem ważności.

Wypowiedzenie umowy przez nas

12. Możemy wypowiedzieć umowę z ważnych przyczyn, czyli tylko wtedy, gdy;
    1) na koncie osobistym nie wpłyną pieniądze w ciągu 3 miesięcy od otwarcia konta lub nie będzie obrotów przez 6 miesięcy – oprócz okresowo dopisywanych odsetek i ich wypłat oraz pobieranych prowizji i opłat,
    2) na koncie oszczędnościowym nie wpłyną pieniądze w ciągu 3 miesięcy od otwarcia konta lub nie będzie obrotów przez 6 miesięcy – oprócz okresowo dopisywanych odsetek i ich wypłat oraz pobieranych prowizji i opłat,
    3) na koncie walutowym nie wpłyną pieniądze w ciągu 3 miesięcy od otwarcia konta lub nie będzie obrotów przez 6 miesięcy – oprócz okresowo dopisywanych odsetek i ich wypłat oraz pobieranych prowizji i opłat,
    4) na koncie do obsługi lokaty nie wystąpi dodatnie saldo przez 6 miesięcy od daty zakończenia ostatniej lokaty powiązanej z tym kontem,
    5) nie zapłacisz przez co najmniej 6 miesięcy należnych nam, zgodnie z Taryfą, prowizji lub opłat,
    6) wystąpi zadłużenie przeterminowane i nie zostaną uregulowane należności wynikające z umowy,
    7) nie będziemy mogli realizować umowy na obecnych zasadach, jeśli:
       a) dostawcy istotnie zmienią warunki świadczenia lub przestaną świadczyć usługi telekomunikacyjne, pocztowe, kurierskie, informatyczne, płatnicze, rozliczeniowe niezbędne do realizacji tych umów,
       b) zostaną wycofane z użytku aplikacje informatyczne niezbędne do realizacji tych umów,
       c) wystąpią inne przyczyny, które uniemożliwią nam realizację tych umów zgodnie z prawem,
    8) utracisz pełną zdolności do czynności prawnych, o ile wymagamy jej do prowadzenia konta,
    9) nie mamy możliwości wykonywania obowiązków związanych ze środkami bezpieczeństwa finansowego, które nakłada na nas ustawa o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, szczególnie jeśli:
       a) nie otrzymamy od Ciebie wymaganych informacji lub dokumentów,
       b) nie będziemy mogli w pełni zidentyfikować charakteru i celu transakcji, które wykonujesz za naszym pośrednictwem,
    10) obejmą Cię sankcje krajowe lub międzynarodowe lub embarga ustanowione przez Polskę, Unię Europejską lub Organizację Narodów Zjednoczonych,
    11) zlecisz dyspozycję wykonania transakcji naruszającej sankcje krajowe lub międzynarodowe lub embarga ustanowione w szczególności przez Polskę, Unię Europejską, Stany Zjednoczone lub Organizację Narodów Zjednoczonych,
    12) mamy uzasadnione podejrzenie, że konto jest wykorzystywane do działalności przestępczej,
    13) podasz nam nieprawdziwą informację lub zataisz prawdziwą informację, które zgodnie z prawem masz obowiązek nam przekazać,
    14) realizujesz umowę w sposób sprzeczny z jej naturą, prawem i społeczno-gospodarczym przeznaczeniem,
    15) wykorzystujesz konto do rozliczeń związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zarobkową.
13. Możemy przestać świadczyć usługi dodatkowe, czyli takie, które są opcjonalne i nie są niezbędne do przechowywania pieniędzy na koncie oraz przeprowadzania rozliczeń pieniężnych, jeśli:
    1) dostawcy istotnie zmienią warunki świadczenia lub przestaną świadczyć usługi telekomunikacyjne, pocztowe, kurierskie, informatyczne, płatnicze, rozliczeniowe niezbędne do realizacji tych usług,
    2) zostaną wycofane z użytku aplikacje informatyczne niezbędne do realizacji tych usług,
    3) wystąpią inne ważne przyczyny, które uniemożliwią nam realizację tych usług zgodnie z prawem.
14. Jeśli wypowiemy umowę, rozwiąże się ona po 2 miesiącach, które liczymy od pierwszego dnia po doręczeniu Ci wypowiedzenia. Jeśli 2 miesiące upływają w sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy, umowa rozwiąże się pierwszego dnia roboczego po tym dniu. W przypadku umowy o prowadzenie rachunków terminowych lokat oszczędnościowych rozwiązanie umowy skutkuje zerwaniem lokat.
15. Umowę wypowiadamy w formie pisemnej z podaniem powodów wypowiedzenia.

Odstąpienie od umowy o kartę

16. Możesz odstąpić od umowy o kartę w terminie 14 dni od dnia otrzymania pierwszej karty, jeśli nie była użyta do wykonania transakcji płatniczej.
17. Jeśli odstąpisz od umowy o kartę, za której wydanie pobraliśmy opłatę, zwrócimy Ci ją.

ROZDZIAŁ 16. REKLAMACJE

Zasady złożenia reklamacji

1. Ty lub użytkownik możecie złożyć reklamację:
   1) elektronicznie – w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej,
   2) ustnie – telefonicznie lub osobiście w naszych placówkach,
   3) na piśmie – osobiście w naszych placówkach, przesyłką pocztową, za pośrednictwem podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej lub na adres do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych.

   Adresy i numery telefonów, pod którymi możesz złożyć reklamację, znajdziesz na naszej stronie internetowej lub możesz uzyskać w naszych placówkach.
2. Reklamacja powinna zawierać:
   1) imię, nazwisko i numer PESEL,
   2) aktualny adres do korespondencji,
   3) opis zastrzeżenia,
   4) jeśli to możliwe – numer konta, karty płatniczej lub umowy albo wykaz transakcji, których dotyczy reklamacja oraz swoje oczekiwania wobec nas w związku z reklamacją.
3. Możemy poprosić Ciebie lub użytkownika o przekazanie dodatkowych informacji lub dokumentów, jeśli będą one niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
4. Na życzenie Twoje lub użytkownika potwierdzimy, że otrzymaliśmy reklamację na piśmie lub w innej formie, którą ustalimy.

Sposoby, w jakie odpowiadamy na reklamacje

5. Reklamacje, które dotyczą praw i obowiązków z ustawy rozpatrujemy i udzielamy na nie odpowiedzi do 15 dni roboczych od dnia otrzymania. W szczególnie skomplikowanych sytuacjach termin ten możemy wydłużyć do 35 dni roboczych.
6. Pozostałe reklamacje rozpatrujemy i udzielamy na nie odpowiedzi niezwłocznie, do 30 dni od dnia otrzymania. Jeśli sprawa jest szczególnie skomplikowana, możemy wydłużyć termin do 60 dni.
7. Jeśli będziemy musieli wydłużyć czas rozpatrywania reklamacji i udzielenia odpowiedzi, poinformujemy o nowym terminie.
8. Dochowamy terminu rozpatrzenia reklamacji, jeśli wyślemy odpowiedź przed jego upływem.
9. Odpowiedzi na reklamację, która dotyczy praw i obowiązków z ustawy udzielimy w postaci papierowej albo, na wniosek Twój lub użytkownika, za pomocą innego trwałego nośnika informacji, np. w wiadomości e-mail.
10. Odpowiedzi na reklamację inną niż dotyczącą praw i obowiązków z ustawy udzielimy na piśmie albo, na wniosek Twój lub użytkownika, w wiadomości e-mail.

Rozpatrzenie reklamacji transakcji kartą

11. Po wstępnym rozpatrzeniu reklamacji dotyczących transakcji kartą, z uwzględnieniem rozdziału 8 punkt 1, możemy uznać Twoje konto kwotą:
    1) transakcji, którą reklamujesz oraz
    2) związanych z nią prowizji i opłat,

    z datą dokonania transakcji.
12. Jeśli uwzględnimy reklamację i nie uznaliśmy jeszcze konta, zgodnie z punktem 11, uznamy konto reklamowaną kwotą z datą dokonania transakcji. Zwrócimy również prowizje i opłaty związane z tą transakcją, jeżeli je pobraliśmy.
13. Jeśli uznamy Twoje konto reklamowaną kwotą, a punkt, w którym zrobiono zakupy, odda tę kwotę na konto w związku ze zwrotem albo reklamacją towaru lub usługi, mamy prawo obciążyć Twoje konto kwotą, którą wcześniej je uznaliśmy.

Twoje prawa, jeśli nie zgadzasz się z odpowiedzią na reklamację

14. Jeśli wyczerpiesz procedurę reklamacyjną w Banku, masz prawo do pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów przed Arbitrem Bankowym, zgodnie z regulaminem na stronie www.zbp.pl lub przed Rzecznikiem Finansowym, zgodnie z trybem postępowania wskazanym na stronie www.rf.gov.pl,
15. Możesz zwrócić się o pomoc do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumentów.
16. Masz prawo wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

ROZDZIAŁ 17. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE

1. Informacje o wykonanych transakcjach na kontach z wyłączeniem lokat, udostępniamy;
   1) na wyciągach, które dostarczanymi Ci w uzgodniony z Tobą sposób lub
   2) w aplikacji mobilnej albo e-mailem albo SMS-em – w przypadku transakcji obciążeniowych na kontach płatniczych.
2. Jeśli masz dostęp do serwisu internetowego lub aplikacji mobilnej:
   1) udostępniamy Ci informacje o aktualnym saldzie, jego zmianach i wykonanych transakcjach,
   2) przesyłamy Ci powiadomienia o odmowie wykonania dyspozycji płatniczej.
3. Jeśli nie masz dostępu do serwisu internetowego lub aplikacji mobilnej lub wybierzesz inny sposób przekazywania wyciągów i powiadomień o odmowie wykonania dyspozycji płatniczej, będziemy je przekazywać w inny, uzgodniony z Tobą sposób.
4. Masz obowiązek na bieżąco sprawdzać prawidłowość transakcji i dostępnych środków.
5. Jeśli masz konto płatnicze, co najmniej raz w roku kalendarzowym przekażemy Ci bezpłatnie zestawienie opłat za usługi powiązane z tym kontem za okres wskazany w zestawieniu.
6. Informacje wymagane w związku z umową dostarczamy Ci:
   1) w serwisie internetowym,
   2) e-mailem,
   3) korespondencyjnie lub
   4) SMS-em.
7. W okresie obowiązywania umowy masz prawo żądać od nas w każdym czasie udostępnienia postanowień umowy, Ogólnych warunków lub informacji z art. 27 ustawy w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku. Za Twoją zgodą możemy przekazać te dokumenty i informacje przez serwis internetowy lub umieszczenie ich na stronie internetowej, o ile umożliwiają dostęp do nich przez okres właściwy do celów dostarczania tych informacji i pozwalają na odtworzenie ich w niezmienionej postaci.
8. Poinformuj nas niezwłocznie, jeśli:
   1) zmienią się Twoje dane – adres zamieszkania, adres do korespondencji, imiona, nazwisko, seria i numer dokumentu tożsamości, numer telefonu, e-mail,
   2) stracisz dokument tożsamości.
9. O zmianie danych lub utracie dokumentu tożsamości możesz nas poinformować:
   1) na piśmie w placówce,
   2) w serwisie internetowym,

3) w aplikacji mobilnej,
4) korespondencyjnie lub poprzez doręczenie do placówki w formie papierowej – w każdym z tych przypadków wymagamy, aby własnoręczność Twojego podpisu poświadczył notariusz polski, polskie przedstawicielstwo dyplomatyczne lub konsul, notariusz zagraniczny. Poświadczenie nie będzie potrzebne, jeśli:
   a) podpiszesz się kwalifikowanym podpisem elektronicznym,
   b) działasz przez adwokata lub radcę prawnego, który ma Twoje pełnomocnictwo,
5) w innej formie, jeśli ją dopuszczamy.

10. Korespondencję wysyłamy na ostatni podany przez Ciebie adres i numer telefonu.
11. Jeśli podejrzewamy lub stwierdzimy wystąpienie oszustwa lub zagrożenia bezpieczeństwa, możemy się z Tobą kontaktować bezpiecznymi kanałami komunikacji:
    1) w serwisie internetowym,
    2) w aplikacji mobilnej lub
    3) telefonicznie – jeśli będziesz mieć wątpliwości, czy to my dzwonimy, przerwij to połączenie i zadzwoń do nas.
12. Jeśli stwierdzisz zagrożenie bezpieczeństwa, możesz się z nami skontaktować:
    1) w serwisie internetowym,
    2) w aplikacji mobilnej,
    3) telefonicznie przez całą dobę, pod numerem, który znajdziesz na karcie lub w materiałach dotyczących karty oraz na stronie internetowej,
    4) w placówce.

ROZDZIAŁ 18. POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

Dyspozycja na wypadek śmierci, zwrot kosztów pogrzebu oraz spadkobranie

1. Do konta indywidualnego możesz złożyć dyspozycje na wypadek śmierci, czyli wskazać osobę, której po Twojej śmierci wypłacimy z niego wskazaną kwotę.
2. Zasady dotyczące dyspozycji na wypadek śmierci:
   1) musisz mieć pełną zdolność do czynności prawnych,
   2) możesz ją złożyć, odwołać, zmienić, w każdym czasie, w formie pisemnej,
   3) możesz wskazać małżonka, wstępnych (np. rodziców, dziadków, pradziadków), zstępnych (np. dzieci, wnuki, prawnuki) lub rodzeństwo,
   4) kwota wypłaty nie może być wyższa niż 20-krotne przeciętne miesięczne wynagrodzenie w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszane przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego za ostatni miesiąc przed Twoją śmiercią, bez względu na liczbę złożonych przez Ciebie dyspozycji,
   5) możesz złożyć więcej niż jedną dyspozycję. Jeśli suma wskazanych w nich kwot przekroczy powyższy limit, wtedy pierwszeństwo ma dyspozycja złożona później. Jeśli wypłata narusza zasady, o których piszemy wyżej, osoba, która ją otrzymała, musi zwrócić ją Twoim spadkobiercom,
   6) wypłacona kwota nie wchodzi do spadku.
3. Zwrócimy koszty Twojego pogrzebu osobie, która je poniosła, jeśli przedstawi nam:
   1) akt zgonu oraz
   2) oryginał rachunków stwierdzających wysokość poniesionych przez nią kosztów.
4. Nie zwracamy kosztów pogrzebu z kont wspólnych.
5. Jeśli dyspozycję spadkobrania realizujemy z lokaty w trakcie trwania umowy, traktujemy to jako zerwanie lokaty albo wypłatę częściową, o ile umowa na to pozwala. Odsetki naliczymy wówczas według zasad, które opisujemy w umowie lokaty.
6. Zwrotu kosztów pogrzebu lub wykonania dyspozycji na wypadek śmierci nie traktujemy jako zerwanie lokaty. W takim przypadku, jeśli spadkobierca albo zapisobierca dotrzyma okresu umowy lokaty, naliczymy odsetki według zasad opisanych w umowie – proporcjonalnie do jego udziału w kwocie lokaty.

Renta i emerytura z zagranicy

7. Jeśli na Twoje konto będzie wpływać emerytura lub renta z zagranicy, mamy obowiązki wynikające z przepisów podatkowych i ubezpieczeniowych. Przekaż nam dokumenty, które wskazują, jaki rodzaj świadczenia otrzymujesz oraz czy jest od niego pobierany podatek za granicą. Zrób to:
   1) przed pierwszym wpływem świadczenia lub niezwłocznie, jeśli ta informacja nie została przez Ciebie wcześniej przekazana,
   2) każdorazowo, w przypadku ich zmiany.

Inne postanowienia

8. Językiem obowiązującym w relacjach pomiędzy Tobą a nami jest język polski.
9. Przekazywane przez Ciebie dokumenty wystawione w języku obcym powinny być przetłumaczone na język polski przez konsula lub tłumacza przysięgłego.
10. Przy zawieraniu i wykonywaniu umowy ramowej obowiązuje Ciebie i nas prawo polskie.
11. Informację, w jaki sposób usługa spełnia wymagania dostępności, o których mowa w ustawie o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, znajdziesz na naszej stronie internetowej oraz uzyskasz w naszych oddziałach.
12. Naszą działalność nadzoruje Komisja Nadzoru Finansowego, do której możesz złożyć skargę na nasze działanie.

ROZDZIAŁ 19. WYKAZ USŁUG REPREZENTATYWNYCH

W Ogólnych warunkach używamy pojęć z wykazu usług reprezentatywnych zgodnie z ustawą o usługach płatniczych:

kredyt w rachunku płatniczym – usługa, o której mowa w art. 2 pkt 16b ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, zwanej dalej "ustawą",

polecenie przelewu – usługa, o której mowa w art. 3 ust. 4 ustawy, z wyłączeniem polecenia przelewu wewnętrznego, polecenia przelewu SEPA i polecenia przelewu w walucie obcej,

polecenie przelewu SEPA – usługa inicjowana przez płatnika polegająca na umożliwieniu przekazania środków pieniężnych w euro z rachunku płatniczego płatnika na rachunek płatniczy odbiorcy, jeżeli obaj dostawcy lub jeden z dostawców wykonują działalność na obszarze jednolitego obszaru płatności w euro (SEPA),

polecenie przelewu wewnętrznego – usługa inicjowana przez płatnika polegająca na umożliwieniu przekazania środków pieniężnych między rachunkami płatniczymi prowadzonymi przez tego samego dostawcę,

polecenie przelewu w walucie obcej – usługa inicjowana przez płatnika polegająca na umożliwieniu przekazania środków z krajowego rachunku płatniczego płatnika u dostawcy na krajowy rachunek płatniczy odbiorcy u dostawcy w walucie innej niż złoty oraz euro,

transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności bezgotówkowych – usługa polegająca na wykonywaniu bezgotówkowych transakcji płatniczych przy użyciu karty debetowej na terytorium innego państwa członkowskiego z fizycznym wykorzystaniem karty oraz bez fizycznego wykorzystania karty,

transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności gotówkowych – usługa polegająca na wypłacie środków pieniężnych z rachunku płatniczego konsumenta na terytorium innego państwa członkowskiego za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w placówce dostawcy,

wpłata gotówki – usługa polegająca na wpłacie gotówki na rachunek płatniczy konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wpłatę lub w placówce dostawcy,

wypłata gotówki – usługa polegająca na wypłacie gotówki z rachunku płatniczego konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w placówce dostawcy,

zlecenie stałe – usługa inicjowana przez płatnika polegająca na cyklicznym przekazywaniu środków pieniężnych w określonej wysokości z rachunku płatniczego płatnika na rachunek płatniczy odbiorcy.

INFORMACJA O SKŁADANIU I ROZPATRYWANIU REKLAMACJI W PKO BANKU POLSKIM S.A.

Bank Polski

obowiązuje od dnia 13 lutego 2026 roku*

1. Reklamację, która dotyczy naszych produktów lub usług, możesz złożyć:
   1) na piśmie w postaci elektronicznej – w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej PKO Banku Polskiego, lub na adres do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych,
   2) na piśmie w postaci papierowej – osobiście w naszych placówkach, przesyłką pocztową lub za pośrednictwem podmiotu, który zajmuje się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej,
   3) ustnie – telefonicznie lub osobiście w naszych placówkach.
2. Aktualne adresy i numery telefonów, pod którymi możesz złożyć reklamację, znajdziesz na stronie naszego banku lub uzyskasz w naszych placówkach.
3. Reklamacja powinna zawierać:
   1) dla osoby fizycznej – imię, nazwisko i PESEL,
   2) dla osoby prawnej/jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej – nazwę, REGON lub NIP,
   3) aktualny adres do korespondencji,
   4) opis zastrzeżenia, które dotyczy naszych produktów lub usług,
   5) jeśli to możliwe – numer konta, karty płatniczej lub umowy albo wykaz transakcji, których dotyczy reklamacja oraz Twoje oczekiwania wobec nas w związku z reklamacją.
4. Możemy poprosić Cię o dodatkowe informacje lub dokumenty, jeśli będą one niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
5. Na Twoje życzenie potwierdzimy, że otrzymaliśmy Twoją reklamację, na piśmie lub w innej formie, którą z Tobą ustalimy.
6. Reklamacje inne niż w pkt 7 i 8 rozpatrujemy i odpowiadamy na nie niezwłocznie, do 30 dni od dnia otrzymania. Jeśli sprawa jest szczególnie skomplikowana, możemy wydłużyć termin do:
   1) 60 dni dla osób fizycznych,
   2) 90 dni dla pozostałych osób i podmiotów.
7. Reklamacje, które dotyczą praw i obowiązków z ustawy o usługach płatniczych rozpatrujemy i odpowiadamy na nie do 15 dni roboczych od dnia otrzymania. W szczególnie skomplikowanych sytuacjach możemy ten termin wydłużyć do 35 dni roboczych.
8. Reklamacje, które dotyczą czynności wykonywanych przez nas w zakresie dystrybucji ubezpieczeń, niezwiązane z udzielaną ochroną ubezpieczeniową rozpatrujemy i odpowiadamy na nie do 30 dni od dnia otrzymania. W szczególnie skomplikowanych sytuacjach możemy ten termin wydłużyć do 60 dni.
9. Jeśli będziemy musieli wydłużyć czas rozpatrywania i odpowiedzi na reklamację, wskażemy przyczynę opóźnienia i okoliczności, które musimy ustalić, aby rozpatrzyć sprawę, oraz poinformujemy Cię o nowym terminie.
10. Dochowamy terminu rozpatrzenia reklamacji, jeśli wyślemy Ci odpowiedź przed jego upływem.
11. Odpowiedź na reklamację inną niż w pkt 12 przekażemy na piśmie:
    1) w postaci elektronicznej – gdy złożysz reklamację na piśmie w postaci elektronicznej albo, na Twój wniosek, w postaci papierowej. Odpowiedź przekażemy:
       a) na Twój adres do doręczeń elektronicznych, jeśli reklamację złożysz na adres banku do doręczeń elektronicznych, albo
       b) za pomocą kanału komunikacji elektronicznej wykorzystanego do złożenia reklamacji, a na Twój wniosek, w wiadomości e-mail,
    2) w postaci papierowej – gdy złożysz reklamację na piśmie w postaci papierowej albo, na Twój wniosek, w postaci elektronicznej,
    3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z Twoim wnioskiem – jeśli złożysz reklamację ustnie.
12. Odpowiedź na reklamację, która dotyczy praw i obowiązków z ustawy o usługach płatniczych oraz reklamację osoby prawnej/jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, która dotyczy czynności w zakresie dystrybucji ubezpieczeń, przekażemy na piśmie w postaci papierowej albo, na Twój wniosek, za pomocą innego trwałego nośnika informacji, np. w wiadomości e-mail.
13. Osoby prawne i jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, w przypadkach innych niż w pkt 12, mogą otrzymać odpowiedź na reklamację w uzgodnionej formie.
14. Gdy wyczerpiesz procedurę reklamacyjną w naszym banku, masz prawo do pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów:
    1) jeśli jesteś konsumentem – przed Arbitrem Bankowym, zgodnie z regulaminem na stronie www.zbp.pl lub przed Rzecznikiem Finansowym, zgodnie z trybem postępowania wskazanym na stronie www.rf.gov.pl,
    2) jeśli jesteś osobą fizyczną (ale nie jesteś konsumentem) – przed Rzecznikiem Finansowym, zgodnie z trybem postępowania wskazanym na stronie www.rf.gov.pl.
15. Jako konsument, możesz zwrócić się o pomoc do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumentów.
16. Masz prawo wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

* od dnia 31.07.2026 r. w tej informacji stosujemy nazwy serwis internetowy i aplikacja mobilna PKO Banku Polskiego