


REGULAMIN WYDAWANIA KART VISA DLA CZŁONKÓW SPÓŁDZIELCZYCH KAS OSZCZĘDNOŚCIOWO-KREDYTOWYCH

Rozdział I – Postanowienia ogólne

- § 1. Regulamin określa warunki wydawania, używania i obsługi Kart Visa dla członków SKOK oraz zasady rozliczania Operacji dokonanych przy użyciu tych Kart.
- § 2. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia mają następujące znaczenie:
- 1) **Autoryzacja** – wyrażenie przez Płatnika, w sposób przewidziany w Umowie, zgody na wykonanie Operacji;
 - 2) **Bankomat** – urządzenie umożliwiające Posiadaczowi Karty lub Użytkownikowi podejmowanie gotówki lub, jeżeli Umowa to przewiduje, dodatkowo dokonywanie innych Operacji albo innych czynności;
 - 3) **Cashback** – wypłata gotówki w punkcie usługowo – handlowym przy okazji dokonywania zapłaty przy użyciu Karty;
 - 4) **Centrum Kart SKOK** – centrum obsługi Posiadaczy Kart oraz Użytkowników w zakresie Kart i Operacji, przyjmujące m.in.: zgłoszenia zagubienia, kradzieży lub utraty Karty z innych przyczyn, zgłoszenia zatrzymania Karty w Bankomacie, oświadczenia o wyłączeniu lub ponownym włączeniu funkcjonalności zbliżeniowej na Karcie, reklamacje;
 - 5) **Data waluty** – moment w czasie, od którego lub do którego Dostawca nalicza odsetki od środków pieniężnych, którymi obciążono lub uznano rachunek płatniczy;
 - 6) **Dostawca** – dostawca usług płatniczych w rozumieniu Ustawy, tj. podmiot prowadzący działalność w zakresie świadczenia usług płatniczych;
 - 7) **Dzień roboczy** – dzień roboczy odpowiednio Dostawcy płatnika lub Dostawcy odbiorcy;
 - 8) **Dzień roboczy Wydawcy** – dzień od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
 - 9) **Karta** lub **karta płatnicza** - karta płatnicza, w rozumieniu art. 2 pkt 15a Ustawy, oznaczona logo Visa, umożliwiająca Posiadaczowi Karty lub Użytkownikowi dokonywanie Operacji wypłat gotówki w Bankomatach sieci SKOK24, jak również w innych Bankomatach oznakowanych logo Visa lub dokonywanie zapłaty za nabywane towary lub usługi, jak również korzystanie z innych usług, dostępnych dla Posiadacza Karty lub Użytkownika;
 - 10) **Karta z funkcją zbliżeniową** – Karta umożliwiająca dokonywanie Operacji zbliżeniowej oraz posiadająca specjalne oznaczenie „Visa payWave” lub logo 
 - 11) **Kod 3D-Secure** – jednorazowy kod wysyłany przez Wydawcę, za pośrednictwem wiadomości SMS, na numer telefonu komórkowego wskazanego przez Posiadacza Rachunku, w celu dodatkowego potwierdzenia Zlecenia płatniczego w usłudze 3D-Secure;
 - 12) **Kraj** - terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
 - 13) **Kredyt w rachunku płatniczym** – usługa, o której mowa w art. 2 pkt 16b Ustawy;
 - 14) **Kwota minimalna** – kwota, którą Posiadacz Rachunku jest obowiązany utrzymywać na Rachunku zgodnie z Regulaminem tego Rachunku;
 - 15) **Limity:**
 - a) **Maksymalny limit miesięczny** – określona w Umowie maksymalna kwota do której można dokonywać miesięcznie transferów oraz wypłat gotówki z Rachunku, przy użyciu wszystkich Kart wydanych do Rachunku;
 - b) **Maksymalny limit dzienny wypłat gotówkowych** – określona w Umowie maksymalna kwota, do wysokości której Posiadacz Karty lub Użytkownik może, w ramach Limitu dziennego, dokonywać dziennie wypłat gotówkowych, nie wyższa jednak niż Środki dostępne;
 - c) **Limit miesięczny** – kwota, nie wyższa niż Maksymalny limit miesięczny, do wysokości której, nie wyższej jednak niż Środki dostępne, Użytkownik może miesięcznie dokonywać Operacji; limit może być zmieniany, z zastrzeżeniami wynikającymi z postanowień Umowy;
 - d) **Limit dzienny** – kwota nie wyższa niż Maksymalny limit miesięczny, do wysokości której, nie większej jednak niż Środki dostępne, Posiadacz Karty lub Użytkownik w ramach Limitu miesięcznego, o ile został ustanowiony, może dziennie dokonywać Operacji; limit może być ustalany w różnej wysokości dla Posiadacza Karty i Użytkownika i może być zmieniany, z zastrzeżeniami wynikającymi z postanowień Umowy;
 - e) **Limit dzienny wypłat gotówkowych** – kwota, nie wyższa niż Maksymalny limit dzienny wypłat gotówkowych, do wysokości której Posiadacz Karty lub Użytkownik może, w ramach Limitu dziennego, dokonywać dziennie wypłat gotówkowych, nie wyższa jednak niż Środki dostępne;

Limit może być ustalany w różnej wysokości dla Posiadacza Karty i Użytkownika i może być zmieniany, z zastrzeżeniami wynikającymi z postanowień Umowy;

- f) **Limit dzienny płatności internetowych** – kwota, nie wyższa niż Limit dzienny, do wysokości której, nie więcej jednak niż Środki dostępne, Posiadacz Karty lub Użytkownik w ramach Limitu miesięcznego, o ile został ustanowiony, może dokonywać Operacji na odległość; limit ustalony jest w wysokości Limitu dziennego i może być zmieniany dla Posiadacza Karty i Użytkownika, z zastrzeżeniami wynikającymi z postanowień Umowy.
- 16) **Obsługa karty debetowej** – usługa umożliwiająca płatnikowi korzystanie z karty płatniczej, o której mowa w art. 2 pkt 15a Ustawy, jeżeli kwota każdej transakcji dokonanej przy użyciu karty obciąża saldo rachunku płatniczego płatnika;
 - 17) **Odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot Operacji;
 - 18) **Operacja** – transakcja płatnicza w rozumieniu Ustawy, tj. zainicjowana przez Płatnika lub Odbiorcę wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych;
 - 19) **Operacja na odległość** – Operacja bez fizycznej obecności Karty, w tym transakcja internetowa;
 - 20) **Operacja powtarzalna** – Operacja na odległość, której skutkiem jest regularne obciążanie Rachunku ustaloną pomiędzy Posiadaczem Rachunku a Odbiorcą kwotą w ustalonych okresach czasu (rocznie, miesięcznie, kwartalnie, itp.) i ustalonym terminie;
 - 21) **Operacja stykowa** – Operacja przy użyciu Karty za pośrednictwem Terminalu POS lub Bankomatu, polegająca na odczytaniu danych przez Terminal POS lub Bankomat z paska magnetycznego lub mikroprocesora Karty poprzez umieszczenie Karty w Terminalu POS lub Bankomacie oraz wprowadzenie przez Posiadacza Karty (Użytkownika) PIN albo podpisanie wydruku potwierdzenia Operacji dokonanej w Terminalu POS, zgodnie ze wzorem podpisu;
 - 22) **Operacja zbliżeniowa** – niebędąca Operacją stykową Operacja przy użyciu Karty z funkcją zbliżeniową za pośrednictwem Terminalu POS lub Bankomatu umożliwiającego dokonanie takiej Operacji;
 - 23) **PIN** – poufny numer identyfikacyjny, który łącznie z danymi zawartymi na Karcie służy do elektronicznej identyfikacji Posiadacza Karty lub Użytkownika;
 - 24) **Płatnik** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność prawną, składająca zlecenie płatnicze;
 - 25) **Posiadacz Karty** – członek SKOK, który na podstawie Umowy o Kartę płatniczą Visa dokonuje w swoim imieniu i na swoją rzecz Operacji określonych w Umowie;
 - 26) **Posiadacz Rachunku** – członek/członkowie SKOK, dla którego/których prowadzony jest Rachunek; Posiadaczem Rachunku jest Posiadacz Karty, z wyjątkiem Umowy zawieranej ze spółką cywilną, w którym to przypadku Posiadaczem Rachunku jest ta spółka cywilna (wspólnicy);
 - 27) **Rachunek** – rachunek członka/członków SKOK prowadzony przez SKOK, będący rachunkiem płatniczym w rozumieniu Ustawy, w ciężar którego księgowane są i rozliczane Operacje dokonane przy użyciu Karty oraz opłaty i prowizje związane z jej używaniem;
 - 28) **Referencyjny kurs walutowy** – kurs walutowy udostępniany przez Wydawcę;
 - 29) **SKOK** – Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa;
 - 30) **Środki dostępne** – Wolne środki powiększone o środki pozostające do wykorzystania na podstawie zawartej umowy o Kredyt w rachunku płatniczym lub debetu przyznanego na podstawie odrębnej umowy;
 - 31) **Terminal POS** – urządzenie elektroniczne, służące do dokonywania Operacji oraz drukowania ich potwierdzeń;
 - 32) **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;
 - 33) **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;
 - 34) **Trwały nośnik** – nośnik umożliwiający Posiadaczowi Rachunku/Posiadaczowi Karty przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;

- 35) **Umowa** – umowa o Kartę, stanowiąca wraz z Regulaminem i innymi załącznikami umowę ramową w rozumieniu Ustawy, zawieraną pomiędzy Wydawcą a członkiem SKOK;
- 36) **Ustawa** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych;
- 37) **Użytkownik** – stały pełnomocnik do Rachunku, upoważniony przez Posiadacza Rachunku do dokonywania w imieniu i na rzecz Posiadacza Rachunku Operacji określonych w Umowie, którego dane identyfikacyjne są umieszczone na wydanej dla niego Karcie;
- 38) **Visa** – międzynarodowa organizacja płatnicza zrzeszająca wydawców kart płatniczych we współpracy z którą Wydawca wydaje Karty;
- 39) **Wniosek** – wniosek o wydanie karty płatniczej;
- 40) **Wolne środki** – środki zgromadzone na Rachunku pomniejszone o Kwotę minimalną oraz o kwotę należną z tytułu dokonanych, a nie rozliczonych Operacji, jak również o kwoty zablokowane na Rachunku z innego tytułu;
- 41) **Wydanie karty płatniczej** – usługa polegająca na wydaniu karty płatniczej, o której mowa w art. 2 pkt 15a Ustawy;
- 42) **Wydawca** – Krajowa Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa;
- 43) **Wypłata gotówki** – usługa polegająca na wypłacie gotówki z rachunku płatniczego za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wpłatę;
- 44) **Zlecenie płatnicze** – oświadczenie Płatnika lub Odbiorcy skierowane do jego Dostawcy zawierające polecenie dokonania Operacji.

- § 3.**
1. Posiadaczem Karty może być osoba fizyczna będąca członkiem SKOK.
 2. Na wniosek Posiadacza Rachunku Użytkownikiem Karty może zostać stały pełnomocnik Posiadacza Rachunku do dysponowania środkami na Rachunku. Warunkiem wydania karty płatniczej dla Użytkownika jest uprzednie wydanie karty płatniczej dla Posiadacza Karty. Karta Użytkownika przypisana jest do Rachunku Posiadacza Karty.
 3. Jeżeli Rachunek jest rachunkiem podstawowym w rozumieniu art. 59ia Ustawy, Posiadacz Rachunku nie może wnioskować o wydanie karty dla Użytkownika.

- § 4.** Karta jest własnością Wydawcy.

Rozdział II – Zawarcie Umowy

- § 5.**
1. Umowa zawierana jest na Wniosek Posiadacza Rachunku. SKOK nie przyjmuje Wniosków w okresie wypowiedzenia członkostwa lub umowy o prowadzenie Rachunku; nie dotyczy to ponownego wydania karty płatniczej w miejsce Karty zniszczonej lub utraconej.
 2. Warunkiem rozpatrzenia Wniosku jest stwierdzenie przez SKOK, iż Wniosek został prawidłowo złożony oraz zawiera wszystkie dane niezbędne do zawarcia Umowy.
 3. SKOK przysługuje prawo do sprawdzenia informacji podanych we Wniosku przez Posiadacza Rachunku.
 4. Zawarcie Umowy następuje po pozytywnym rozpatrzeniu Wniosku.
- § 6.**
1. Karta wysyłana jest do Posiadacza Karty albo do Użytkownika przesyłką listową (listem zwykłym) na adres korespondencyjny wskazany we Wniosku, w terminie 7 dni roboczych od złożenia wniosku o wydanie Karty. Sposób przekazania lub ustanowienia PIN podany jest w informacjach przesyłanych z Kartą (cardcarrier). Jeżeli PIN nadawany jest przesyłką listową, wówczas wysyłany jest listem zwykłym, w terminie 7 dni roboczych od złożenia wniosku o wydanie Karty.
 2. Karta jest dostarczana jako nieaktywna. Kartę można aktywować poprzez dokonanie przez Posiadacza Karty lub Użytkownika Operacji stykowej potwierdzonej PIN. Wydawca może udostępnić aktywację Karty telefonicznie w Centrum Kart SKOK lub poprzez usługę bankowości elektronicznej, jeśli taka funkcjonalność jest dostępna, o czym Posiadacz Karty/Użytkownik jest informowany wraz z informacjami przesłanymi z Kartą.
- § 7.** Podpis złożony na rewersie Karty stanowi podstawę do honorowania Operacji dokonanych Kartą przez Posiadacza Karty/Użytkownika, o ile jest wymagany.
- § 8.** PIN i Karta są przyznawane wyłącznie Posiadaczowi Karty/Użytkownikowi i nie mogą zostać ujawnione i przekazane żadnej innej osobie. Odpowiedzialność za skutki ujawnienia PIN lub za przekazanie Karty osobom nieuprawnionym ponosi wyłącznie Posiadacz Karty/Użytkownik.

- § 9.** 1. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony.
2. Posiadacz Karty (lub Posiadacz Rachunku w przypadku Karty wydawanej do Rachunku Tandem) może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania pierwszej Karty, o ile nie dokonał żadnej Operacji przy użyciu tej Karty. W takim przypadku Posiadaczowi Karty/Posiadaczowi Rachunku zwraca się kwotę poniesionych opłat. Posiadacza Karty/Posiadacza Rachunku obciążają koszty związane z wydaniem karty płatniczej w zakresie przewidzianym w Umowie.
- § 10.** Karta jest ważna do upływu ostatniego dnia miesiąca uwidocznionego na Karcie. Przed upływem terminu ważności Karty Wydawca przesyła Posiadaczowi Karty/Użytkownikowi kolejną Kartę; postanowienia § 6 ust. 2-3 stosuje się odpowiednio.

Rozdział III – Używanie Karty

- § 11.** 1. Operację dokonaną Kartą uważa się za autoryzowaną, jeżeli Posiadacz Karty/Użytkownik wyraził zgodę na jej wykonanie, w sposób określony w umowie.
2. Wskutek Autoryzacji Operacji Zlecenie płatnicze jest natychmiast przekazywane Dostawcy Płatnika i wykonywane, co oznacza brak możliwości cofnięcia Autoryzacji oraz odwołania Zlecenia płatniczego.
- § 12.** 1. Posiadacz Karty/Użytkownik używając Karty dysponuje swobodnie środkami jedynie w ramach Limitów, do wysokości Środków dostępnych. W przypadku próby realizacji Operacji w wysokości przekraczającej dostępne Limity lub/i Środki dostępne nastąpi odmowa realizacji Operacji i Operacja nie zostanie dokonana.
2. Wysokość Limitów określa Umowa.
3. W trakcie obowiązywania Umowy Posiadacz Karty może wystąpić o zmianę Limitów dla Karty. Wniosek o zmianę Limitów, z wyłączeniem Maksymalnego limitu miesięcznego oraz Maksymalnego limitu dziennego wypłat gotówkowych, składa się pisemnie na formularzu udostępnionym przez SKOK lub, jeśli Umowa tak stanowi, telefonicznie w Centrum Kart SKOK lub poprzez usługę bankowości elektronicznej, jeśli taka funkcjonalność jest dostępna.
4. Wydawca ma prawo nie uwzględnienia wniosku o podwyższenie Limitów; odmowa uwzględnienia wniosku wymaga uzasadnienia.
5. Posiadacz Karty/Użytkownik może wyłączyć możliwość dokonywania Operacji na odległość telefonując do Centrum Kart SKOK lub poprzez usługę bankowości elektronicznej, jeśli taka funkcjonalność jest dostępna. Posiadacz Karty może ponownie włączyć możliwość dokonywania Operacji na odległość w oddziale SKOK, telefonując do Centrum Kart SKOK lub poprzez usługę bankowości elektronicznej, jeśli taka funkcjonalność jest dostępna.
- § 13.** Bankomaty, w których realizowane będą Operacje, mogą posiadać indywidualny limit co do maksymalnej jednorazowej wypłaty gotówki.
- § 14.** Przy dokonywaniu Operacji w Bankomacie Posiadacz Karty/Użytkownik winien postępować zgodnie z poleceniami lub zapytaniami wyświetlanymi na ekranie monitora Bankomatu.
- § 15.** 1. Zatrzymanie Karty przez Bankomat należy niezwłocznie zgłosić telefonicznie do Centrum Kart SKOK lub osobiście w SKOK lub poprzez usługę bankowości elektronicznej, jeśli taka funkcjonalność jest dostępna. Centrum Kart SKOK ma prawo do zadania osobie telefonującej dodatkowych pytań, mających na celu weryfikację faktu, czy jest ona Posiadaczem Karty/Użytkownikiem. Dokonując zgłoszenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym, Posiadacz Karty/Użytkownik może równocześnie zastrzec zatrzymaną Kartę.
2. Czterokrotne wprowadzenie nieprawidłowego PIN spowoduje zablokowanie możliwości posługiwania się Kartą; w celu odblokowania należy zgłosić się osobiście w SKOK lub skontaktować się telefonicznie z Centrum Kart SKOK.
- § 16.** 1. Zapłata Kartą za towary i usługi może być dokonywana w punktach akceptujących Karty Visa, oznaczonych logo Visa.
2. W punktach handlowo-usługowych na terenie Kraju oznaczonych znakiem Cashback Karta umożliwia wypłatę gotówki przy dokonywaniu zapłaty przy użyciu Karty. Maksymalna kwota pojedynczej wypłaty gotówki w ramach usługi Cashback na terenie Kraju określa Tabela opłat i prowizji. Wypłata gotówki w ramach usługi Cashback zaliczana jest w ciężar Limitu dziennego.

- § 17.** 1. Dokonywanie Operacji zbliżeniowych możliwe jest tylko przy użyciu Karty z funkcją zbliżeniową.
2. Operacje zbliżeniowe mogą być dokonane wyłącznie w Terminalach POS lub Bankomatach umożliwiającym dokonywanie Operacji zbliżeniowych.
3. Operacja zbliżeniowa, której kwota jest wyższa niż określona w Umowie, zostanie dokonana jako Operacja zbliżeniowa z koniecznością wprowadzenia PIN.
4. Niezależnie od wysokości kwoty Operacji zbliżeniowej może zaistnieć konieczność dokonania Autoryzacji Operacji poprzez wprowadzenie PIN.
- § 18.** 1. Jeżeli wydana Karta jest Kartą z funkcją zbliżeniową, Wydawca umożliwi wyłączenie oraz ponowne włączenie funkcji zbliżeniowej.
2. Posiadacz Karty i Użytkownik może w trakcie trwania Umowy złożyć oświadczenie o wyłączeniu lub ponownym włączeniu funkcjonalności zbliżeniowej na Karcie w miejscu prowadzenia obsługi członków SKOK lub telefonicznie w Centrum Kart SKOK lub poprzez usługę bankowości elektronicznej, jeśli taka funkcjonalność jest dostępna. Po złożeniu oświadczenia o wyłączeniu lub ponownym włączeniu funkcji zbliżeniowej na Karcie telefonicznie w Centrum Kart SKOK lub poprzez usługę bankowości elektronicznej Posiadacz Karty/Użytkownik obowiązany jest dokonać Operacji stykowej przy użyciu mikroprocesora na terenie Kraju, celem uruchomienia wyłączenia lub ponownego włączenia funkcjonalności zbliżeniowej na Karcie. Po złożeniu oświadczenia o wyłączeniu lub ponownym włączeniu funkcji zbliżeniowej na Karcie w miejscu prowadzenia obsługi członków SKOK Posiadacz Karty/Użytkownik obowiązany jest dokonać Operacji stykowej przy użyciu mikroprocesora na terenie Kraju, celem uruchomienia wyłączenia lub ponownego włączenia funkcjonalności zbliżeniowej na Karcie, jednakże dopiero po upływie następnego Dnia Roboczego Wydawcy następującego bezpośrednio po dniu złożenia oświadczenia. Włączanie lub wyłączenie funkcji zbliżeniowej Kart wykonywane jest nieodpłatnie.
3. Po wyłączeniu funkcji zbliżeniowej Karta wznowiona lub ponownie wydana z tym samym numerem lub z nowym numerem w miejsce zastrzeżonej również będzie posiadać wyłączoną funkcję zbliżeniową.
- § 19.** 1. Wydawca ma prawo zablokowania Karty:
1) z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem Karty,
2) w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia Karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej Operacji.
2. Wydawca informuje Posiadacza Karty, poprzez kontakt na wskazany w umowie numer (numery) telefonów, o zablokowaniu Karty przed jej zablokowaniem, a jeżeli nie jest to możliwe – niezwłocznie po jej zablokowaniu. Nie dotyczy to przypadków, gdy przekazanie informacji o zablokowaniu Karty byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.
3. W celu ochrony interesów Posiadacza Karty i Użytkownika Wydawca zastrzega sobie prawo, w przypadku wystąpienia oszustwa lub podejrzenia jego wystąpienia, lub wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa, w szczególności w przypadku uzasadnionej wątpliwości co do tożsamości osoby, która dokonała Operacji lub co do Autoryzacji Operacji przez Posiadacza Karty/Użytkownika, do niezwłocznego skontaktowania się, w sposób określony w ust. 2, z Posiadaczem Karty/Użytkownikiem. Kontakt w szczególności może mieć na celu potwierdzenia Autoryzacji Operacji. W razie niemożności skontaktowania się bądź odmowy potwierdzenia, Wydawca ma prawo zablokowania Karty.
4. Z przyczyn określonych w ust. 1 Wydawca ma prawo zablokowania możliwości dokonywania Operacji zbliżeniowych. Postanowienia ust. 2 i 3 stosuje się odpowiednio. Jeżeli przestały istnieć podstawy do utrzymywania blokady możliwości dokonywania Operacji zbliżeniowych Wydawca odblokowuje funkcjonalność zbliżeniową Karty.
5. Jeżeli przestały istnieć podstawy do utrzymywania blokady, Wydawca odblokowuje Kartę albo wydaje nową w miejsce zablokowanej; wydanie nowej karty płatniczej następuje na wniosek Posiadacza Rachunku.
6. W celu odblokowania Karty Posiadacz Karty/Użytkownik powinien skontaktować się z Centrum Kart SKOK.
- § 20.** 1. Posiadacz Karty/Użytkownik obowiązany jest do:
1) korzystania z Karty zgodnie z Umową oraz
2) niezwłocznego zgłoszenia do Centrum Kart SKOK stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia Karty lub nieuprawnionego dostępu do Karty. Zgłoszenie powyższe może zostać dokonane także przez usługę bankowości elektronicznej, jeżeli taka funkcjonalność jest dostępna.
2. Posiadacz Karty/Użytkownik, z chwilą otrzymania Karty, obowiązany jest podjąć niezbędne środki służące zapobieganiu naruszeniu indywidualnych danych uwierzytelniających Karty. Posiadacz Karty/Użytkownik jest obowiązany do:

- 1) przechowywania Karty z zachowaniem należytej staranności,
- 2) zachowania PIN oraz Kodu 3D-Secure w tajemnicy i nie udostępniania go innym osobom,
- 3) nieprzechowywania Karty razem z PIN,
- 4) nieudostępniania Karty osobom nieuprawnionym,
- 5) niezwłocznej zmiany PIN, w przypadku podejrzenia, że został ujawniony innej osobie,
- 6) nieudostępniania osobom nieuprawnionym telefonu komórkowego, na który kierowane są Kody 3D-Secure.

Rozdział IV – Postępowanie w wypadku utraty, uszkodzenia lub zniszczenia Karty

- § 21.** 1. Zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia Karty lub nieuprawnionego dostępu do Karty lub PIN Posiadacz Karty/Użytkownik niezwłocznie dokonuje telefonicznie w Centrum Kart SKOK lub poprzez usługę bankowości elektronicznej, jeśli taka funkcjonalność jest dostępna. Centrum Kart SKOK ma prawo do zadania osobie telefonującej dodatkowych pytań, mających na celu weryfikację faktu, czy jest ona Posiadaczem Karty/Użytkownikiem.
2. W przypadku kradzieży lub rozboju, jak również nieuprawnionego użycia Karty Posiadacz Karty/Użytkownik jest obowiązany niezwłocznie zgłosić ten fakt do jednostki Policji.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, Posiadacz Karty/Użytkownik obowiązany jest:
- 1) przedstawić SKOK zaświadczenie z Policji o zgłoszeniu faktu utraty Karty w wyniku kradzieży lub rozboju lub nieuprawnionego użycia Karty, z dokładnym opisem okoliczności, które temu zdarzeniu towarzyszyły (data, miejsce, opis zdarzenia),
 - 2) wskazać Operacje dokonane bez wiedzy Posiadacza Karty/Użytkownika.
4. Z chwilą zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, następuje nieodwołalne zablokowanie możliwości dokonywania Operacji przy użyciu Karty (zastrzeżenie).
5. Postanowienia ust. 1 stosuje się odpowiednio w przypadku podejrzenia nieuprawnionego użycia Karty, nieuprawnionego dostępu do Karty lub PIN lub innego nadużycia.
- § 22.** 1. Z zastrzeżeniem § 25, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej Operacji Wydawca niezwłocznie, nie później jednak niż do końca Dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej Operacji, którą został obciążony rachunek Płatnika, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, zwraca Płatnikowi kwotę nieautoryzowanej Operacji, z wyjątkiem przypadku gdy Wydawca ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.
2. Posiadacz Rachunku odpowiada za nieautoryzowane Operacje do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania Operacji, jeżeli nieautoryzowana Operacja jest skutkiem:
- 1) posłużenia się Kartą utraconą lub skradzioną Posiadaczowi Karty/Użytkownikowi lub
 - 2) przywłaszczenia Karty.
3. Przepisu ust. 2 nie stosuje się, w przypadku gdy:
- 1) Posiadacz Karty/Użytkownik nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia Karty przed wykonaniem Operacji, z wyjątkiem przypadku, gdy Posiadacz Karty/Użytkownik działał umyślnie, lub
 - 2) utrata Karty przed wykonaniem Operacji została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika, agenta lub oddziału Wydawcy lub dostawcy usług technicznych Wydawcy, o którym mowa w art. 6 pkt 10 Ustawy.
4. Posiadacz Rachunku odpowiada za nieautoryzowane Operacje w pełnej wysokości, jeżeli Posiadacz Karty lub Użytkownik doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w § 20.
5. Po dokonaniu zgłoszenia zgodnie z § 21 ust. 1, Posiadacz Rachunku nie odpowiada za nieautoryzowane Operacje, chyba, że Posiadacz Karty lub Użytkownik doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej Operacji.
6. Wydawca ponosi wobec Posiadacza Rachunku odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Operacji, z zastrzeżeniem § 25 ust. 2, oraz z wyjątkiem sytuacji wprowadzenia niewłaściwego PIN lub innych danych wymaganych dla przeprowadzenia Operacji oraz sytuacji, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Zlecenia płatniczego wynika z przepisów prawa, chyba że udowodni, że rachunek Dostawcy Odbiorcy został uznany prawidłowo.
7. Jeżeli Wydawca ponosi odpowiedzialność zgodnie z ust. 6, Wydawca w porozumieniu ze SKOK niezwłocznie przywraca obciążony Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca

niewykonanie lub nienależyte wykonanie Operacji. Jeżeli jednak rachunek Dostawcy Odbiorcy został uznany prawidłowo, odpowiedzialność wobec Odbiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Operacji ponosi jego Dostawca, który niezwłocznie uznaje rachunek płatniczy Odbiorcy odpowiednią kwotą w celu doprowadzenia rachunku płatniczego do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie Operacji.

8. W przypadku niewykonanej lub nienależyte wykonanej Operacji zainicjowanej przez Posiadacza Karty/Użytkownika Wydawca bez względu na swoją odpowiedzialność, o jakiej mowa wyżej, na wniosek Posiadacza Rachunku podejmuje niezwłocznie działania w celu prześledzenia Operacji i powiadamia Posiadacza Rachunku o ich wyniku.

9. Odpowiedzialność Wydawcy, o której mowa w ust. 6 i 7, obejmuje także opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony Użytkownik w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania Operacji.

§ 23. W przypadku zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia lub uszkodzenia Karty, na wniosek Posiadacza Rachunku wydaje się nową Kartę.

Rozdział V – Zestawienie Operacji

§ 24. 1. Posiadacz Rachunku otrzymuje, w formie wyciągu z Rachunku, zestawienie Operacji rozliczonych w każdym miesiącu.

2. Zestawienie obejmuje także wykaz wszelkich pobranych należności i opłat, sporządzony na koniec miesiąca kalendarzowego.

3. Jeżeli Operacja wiązała się z przeliczeniem waluty, zestawienie obejmuje kwotę w walucie, w jakiej Operacja została dokonana ze wskazaniem tej waluty, a także informację o kursie walutowym zastosowanym w danej Operacji przez Wydawcę oraz o kwocie Operacji po przeliczeniu walut. Sposób obliczania kursu walutowego określa Tabela opłat i prowizji, stanowiąca integralną część umowy ramowej.

4. Zestawienia są udostępniane Posiadaczowi raz w miesiącu w sposób i w terminach określonych w Umowie.

5. W przypadku nieotrzymania zestawienia za dany miesiąc Posiadacz Rachunku zobowiązany jest zgłosić ten fakt niezwłocznie do SKOK.

6. W ramach zestawienia opłat za usługi powiązane z rachunkiem płatniczym, przekazywanego w terminach i w sposób wskazany w umowie Rachunku, SKOK informuje Posiadacza o opłatach pobranych z tytułu niniejszej umowy.

Rozdział VI – Reklamacje

§ 25. 1. Posiadacz Rachunku obowiązany jest niezwłocznie powiadomić SKOK lub Centrum Kart SKOK o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależyte wykonanych Operacjach, w sposób określony w § 26.

2. Jeżeli Posiadacz Rachunku nie dokona powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia Rachunku albo od dnia, w którym Operacja miała być wykonana roszczenia Posiadacza Rachunku względem Wydawcy z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależyte wykonanych Operacji wygasają.

§ 26. 1. Posiadacz Karty lub Użytkownik ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez Wydawcę na podstawie niniejszej Umowy, przy czym Posiadacz Karty może złożyć reklamację dotyczącą Karty własnej lub Karty Użytkownika przypisanej do jego Rachunku, a Użytkownik może złożyć reklamację dotyczącą jego Karty.

2. Reklamację można składać w następujący sposób:

- 1) w formie pisemnej – osobiście w placówce SKOK albo przesyłką pocztową wysłaną na adres SKOK wskazany w umowie,
- 2) ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu Centrum Kart SKOK, wskazanym na stronie internetowej www.skok24.com.pl albo osobiście do protokołu w placówce SKOK,
- 3) poprzez elektroniczny formularz reklamacyjny, dostępny na stronie internetowej www.skok24.com.pl.

3. Osoba składająca reklamację na zgłoszone żądanie otrzymuje potwierdzenie pisemne lub - na jej wniosek - pocztą elektroniczną fakt złożenia reklamacji.

4. Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia jej rzetelnego rozpatrzenia. Wydawca może wystąpić do osoby składającej reklamację o dodatkowe dokumenty i informacje, o ile będzie to niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.

5. Reklamację Wydawca rozpatruje niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 15 dni roboczych od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa wyżej, Wydawca w informacji przekazywanej osobie składającej reklamację:

- 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
- 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
- 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

6. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana pisemnie za pośrednictwem poczty lub na wniosek osoby składającej reklamację – pocztą elektroniczną.

7. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 5, jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonej na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.

8. Obowiązujące Wydawcę „Zasady rozpatrywania reklamacji dotyczących kart płatniczych SKOK” dostępne są na stronie internetowej www.skok24.com.pl.

9. Złożenie reklamacji nie zwalnia Posiadacza Rachunku z obowiązku terminowego regulowania pozostałych zobowiązań wobec SKOK i Wydawcy nie objętych przedmiotem reklamacji.

§ 27. 1. Płatnik może żądać od Wydawcy zwrotu kwoty Autoryzowanej transakcji płatniczej zainicjowanej przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem, która została już wykonana, jeżeli:

- 1) w momencie Autoryzacji nie została określona dokładna kwota transakcji płatniczej oraz
- 2) kwota transakcji płatniczej jest wyższa niż kwota, jakiej Płatnik mógł się spodziewać, uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych transakcji Płatnika, postanowienia umowy i istotne dla sprawy okoliczności.

2. Na żądanie Wydawcy Płatnik jest obowiązany przedstawić okoliczności faktyczne wskazujące na spełnienie warunków określonych w ust. 1.

3. Zwrot obejmuje pełną kwotę wykonanej transakcji płatniczej. Data waluty w odniesieniu do uznania Rachunku Płatnika nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.

4. Dla wykazania spełnienia warunku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, Płatnik nie może powoływać się na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli do ustalenia kursu walutowego został zastosowany referencyjny kurs walutowy, wskazany w umowie.

5. Płatnik nie ma prawa do zwrotu kwoty Autoryzowanej transakcji zainicjowanej przez Odbiorcę, gdy:

- 1) Płatnik udzielił zgody na wykonanie transakcji płatniczej bezpośrednio Wydawcy oraz
- 2) informacja o przyszłej transakcji płatniczej została dostarczona Płatnikowi przez Wydawcę lub Odbiorcę, w uzgodniony sposób, na co najmniej 4 tygodnie przed terminem wykonania zlecenia lub była udostępniana Płatnikowi przez Wydawcę lub Odbiorcę, w uzgodniony sposób, przez okres co najmniej 4 tygodni przed terminem wykonania zlecenia.

6. Płatnik może wystąpić o zwrot, o którym mowa w niniejszym paragrafie, w terminie 8 tygodni od dnia obciążenia Rachunku.

7. W terminie 10 dni roboczych od dnia otrzymania żądania zwrotu Wydawca dokonuje zwrotu pełnej kwoty transakcji płatniczej albo podaje uzasadnienie odmowy dokonania zwrotu, wskazując organy, do których Płatnik może złożyć skargę, jeżeli nie zgadza się z przedstawionym uzasadnieniem.

8. Postanowienia niniejszego paragrafu nie dotyczą Kart wydanych do Rachunku Tandem.

§ 28. W przypadku Kart wydanych do Rachunku Tandem, Strony wyłączają stosowanie art. 45 oraz art. 47-48, 144-146 Ustawy.

Rozdział VII – Wypowiedzenie umowy lub jej postanowień

§ 29. 1. Wydawca może wypowiedzieć warunki Umowy w przypadku:

- 1) zmiany stanu prawnego lub wprowadzenia nowej interpretacji przepisów prawa, dokonanej przez Sąd Najwyższy, Naczelny Sąd Administracyjny, Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej lub organy nadzorcze, kontrolne lub podatkowe, mających wpływ na realizację Umowy,
 - 2) rozszerzenia lub ograniczenia funkcjonalności Karty lub innych usług mających wpływ na funkcjonowanie Karty.
2. Wydawca informuje o proponowanych zmianach postanowień umownych nie później niż:
- 1) 1 miesiąc przed proponowaną datą ich wejścia w życie – w przypadku Kart wydanych do Rachunku Tandem;
 - 2) 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie – w pozostałych przypadkach.
3. Wypowiedzenie przesyłane jest do Posiadacza Rachunku w sposób uzgodniony z pełnomocnikiem Wydawcy (SKOK).
4. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Posiadacz Karty/Posiadacz Rachunku nie zgłosi Wydawcy sprzeciwu wobec tych zmian, uznaje się, że Posiadacz Karty/Posiadacz Rachunku wyraził na nie zgodę.
5. Posiadacz Karty/Posiadacz Rachunku ma prawo, przed datą proponowanego wejścia w życie zmian, wypowiedzieć Umowę, ze skutkiem od dnia poinformowania o zmianie, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane, bez ponoszenia opłat.
6. W przypadku, gdy Posiadacz Karty/Posiadacz Rachunku zgłosi sprzeciw, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.
7. Jeżeli upływ terminu wypowiedzenia przypada na wcześniejszy dzień niż ostatni dzień miesiąca kalendarzowego, pobieranych okresowo opłat z tytułu usług płatniczych świadczonych na podstawie niniejszej Umowy za miesiąc, w którym upływa termin wypowiedzenia, nie pobiera się.

§ 30. 1. Z zastrzeżeniem wyjątków wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz z zastrzeżeniem ust. 2, wysokość opłat i prowizji określonych w Tabeli opłat i prowizji ulegnie zmianie, w przypadku zmiany, z przyczyn niezależnych od Wydawcy, co najmniej jednego ze wskazanych niżej czynników:

- 1) wysokości opłat i prowizji wynikających z obowiązujących Wydawcę regulacji dotyczących kart Visa ustalanych przez organizację płatniczą Visa dla wydawców kart;
 - 2) cen energii elektrycznej dostarczanej przez podmiot, z usług którego korzysta Wydawca przy obsłudze Kart;
 - 3) cen przesyłek listowych lub kurierskich dokonanych przez operatora obsługującego przesyłanie Kart i PIN;
 - 4) cen usług telekomunikacyjnych przez operatora obsługującego Wydawcę w zakresie obejmującym połączenia służące do obsługi Kart;
 - 5) cen związanych z produkcją i personalizacją Kart przez podmiot produkujący/personalizujący Karty dla Wydawcy;
 - 6) cen usług innych instytucji oraz organizacji zewnętrznych świadczących na rzecz Wydawcy czynności umożliwiające obsługę funkcjonowania Kart;
 - 7) zmiany stanu prawnego lub dotychczasowej interpretacji przepisów prawa, dokonanej przez Sąd Najwyższy, Naczelny Sąd Administracyjny, Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej lub organy nadzorcze, kontrolne lub podatkowe, ograniczających opłaty i prowizje pobierane przez Wydawcę lub zwiększających ponoszone przez Wydawcę koszty obsługi Karty.
2. Opłaty i/lub prowizje zostaną zmienione w zakresie i w kierunku, w jakim dany czynnik uległ zmianie.
3. Zmiany wysokości prowizji i opłat Wydawca dokonuje najpóźniej w ciągu 18 miesięcy od dnia otrzymania informacji o zmianie lub wejścia w życie przepisów powodujących zmianę czynnika wpływającego na wysokość prowizji i opłat.
4. Wydawca może dokonywać zmian w Tabeli opłat i prowizji polegających na wprowadzeniu do Tabeli nowych opłat i prowizji lub usunięciu dotychczasowych prowizji i opłat w przypadku:
- 1) wprowadzenia nowych usług dostępnych do realizacji z użyciem Karty lub rezygnacji ze świadczenia takich usług/usługi,
 - 2) wprowadzenia nowych rodzajów Kart lub wycofania Kart określonego rodzaju.
5. Postanowienia § 29 ust. 2-7 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

- § 31.** 1. Z zastrzeżeniem ust. 3, Umowa może zostać rozwiązana:
- 1) przez Posiadacza Karty (Posiadacza Rachunku w przypadku Karty wydanej do Rachunku Tandem) – z zachowaniem 1-miesięcznego terminu wypowiedzenia,
 - 2) przez Wydawcę – z zachowaniem 2-miesięcznego terminu wypowiedzenia, z ważnych powodów wskazanych w ust. 2.
2. Za ważne powody uważa się:
- 1) naruszenie przez Posiadacza Karty/Użytkownika warunków Umowy w zakresie korzystania z Karty,
 - 2) nieuiszczanie przez Posiadacza Karty opłat wskazanych w Umowie przez co najmniej 3 kolejne miesiące,
 - 3) zaprzestania wydawania przez Wydawcę określonego rodzaju kart Visa, wydawanych dla Posiadacza Karty / Posiadacza Rachunku,
 - 4) zaprzestania wydawania Kart Visa przez Wydawcę.
3. W przypadku Karty wydanej do Rachunku, będącego rachunkiem podstawowym w rozumieniu art. 59ia Ustawy, Wydawca może wypowiedzieć Umowę wyłącznie z powodów wskazanych w ust. 2 pkt 3).
4. Posiadacz Karty może odstąpić od Umowy o kartę w terminie 14 dni od dnia otrzymania pierwszej Karty, o ile nie dokonano żadnej Operacji przy jej użyciu; w takim przypadku Posiadaczowi Karty/Posiadaczowi Rachunku zwraca się kwotę poniesionych opłat, przy czym Posiadacza Karty/Posiadacza Rachunku obciążają koszty wydania karty płatniczej w zakresie i wysokości określonej w Tabeli opłat i prowizji.
- § 32.** 1. W razie wygaśnięcia umowy Rachunku, Umowa o Kartę wygasa z dniem wygaśnięcia umowy Rachunku.
2. Ust. 1 nie stosuje się, jeżeli wraz z wygaśnięciem umowy Rachunku członek SKOK zawiera nową umowę Rachunku, w ciężar którego będą księgowane i rozliczane Operacje dokonane przy użyciu Karty oraz opłaty i prowizje związane z jej używaniem.

Rozdział VIII – Postanowienia końcowe

- § 33.** 1. Posiadacz Karty/Posiadacz Rachunku obowiązany jest niezwłocznie powiadomić SKOK na piśmie o każdej zmianie swoich danych lub danych Użytkownika, objętych Umową lub Wnioskiem, w tym o zmianie adresu korespondencyjnego, numeru telefonu i adresu poczty elektronicznej.
2. Zmiana adresu jest uwzględniana najpóźniej następnego dnia roboczego po otrzymaniu powiadomienia.
3. Wszelka korespondencja jest wysyłana przez SKOK na ostatni wskazany w tym celu adres.
- § 34.** W każdym czasie w okresie obowiązywania umowy ramowej Posiadacz Rachunku ma prawo żądać udostępnienia mu postanowień tej umowy oraz informacji określonych w art. 27 Ustawy, w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku.
- § 35.** 1. Językiem stosowanym w relacjach Wydawcy oraz SKOK z Posiadaczem Rachunku/Posiadaczem Karty/Użytkownikiem jest język polski.
2. Prawem właściwym stanowiącym podstawę stosunków Wydawcy oraz SKOK z Posiadaczem Rachunku przed zawarciem Umowy, właściwym do jej zawarcia i wykonania, jest prawo polskie.
3. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów związanych z wykonaniem Umowy jest sąd właściwy na podstawie przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
- § 36.** W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy Ustawy, ustawy – prawo bankowe, Kodeksu cywilnego i Kodeksu postępowania cywilnego.