

## Regulamin wydawania i używania kart debetowych Inteligo

Obowiązuje od 17 września 2016 r.

### Spis treści

Rozdział 1 - Postanowienia ogólne .....	1
Rozdział 2 – Wydanie karty .....	2
Rozdział 3 – Aktywacja karty .....	2
Rozdział 4 – Używanie karty i zasady rozliczania operacji .....	2
Rozdział 5 – Reklamacje .....	6
Rozdział 6 – Rozwiązanie umowy o kartę .....	7
Rozdział 7 – Usługa „Bankomaty bez granic” .....	7
Rozdział 8 – Postanowienia końcowe .....	8

### Rozdział 1 – Postanowienia ogólne

#### § 1.

Niniejszy „Regulamin wydawania i używania kart debetowych Inteligo”, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady wydawania i używania, a także rozliczania operacji dokonanych przy użyciu kart debetowych dla Posiadaczy Kont Inteligo w Powszechnej Kasie Oszczędności Banku Polskim Spółce Akcyjnej, zwanym dalej „Bankiem”.

#### § 2.

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **karta** – kartę debetową, niezależnie od formy, w jakiej występuje, wydawaną do rachunku prowadzonego w ramach Konta Inteligo osobom, które ukończyły 13 lat. Karta umożliwi dokonywanie operacji gotówkowych i bezgotówkowych oraz realizację innych usług dostępnych przy jej użyciu,
- 2) **kod CVC2/CVV2** – trzycyfrowy kod umieszczony na rewersie karty służący do potwierdzania operacji wykonywanych przez Internet, realizowanych telefonicznie, bez fizycznego przedstawienia karty,
- 3) **limit kartowy:**
  - a) **dzienny limit operacji gotówkowych** – maksymalną kwotę, do wysokości której Posiadacz karty może dokonywać wypłat w ciągu doby,
  - b) **dzienny limit operacji bezgotówkowych** – maksymalną kwotę, do wysokości której Posiadacz karty może dokonywać płatności za towary i usługi oraz dokonywać wypłaty gotówki towarzyszącej operacji bezgotówkowej w ciągu doby,
  - c) **dzienny limit operacji internetowych** – maksymalną kwotę, do wysokości której Posiadacz karty może dokonywać płatności za towary i usługi w Internecie w ciągu doby,
  - d) **limit operacji zbliżeniowych:**
    - i) dla operacji krajowych – maksymalną kwotę, do wysokości której Posiadacz karty może, bez dodatkowego potwierdzenia numerem PIN lub podpisem, dokonywać płatności bezgotówkowych za towary i usługi,
    - ii) dla operacji zagranicznych – liczbę operacji bezgotówkowych, którą Posiadacz karty może dokonywać przy użyciu karty wyposażonej w funkcję zbliżeniową – zgodnie z informacją podawaną przez Bank na stronie [www.inteligo.pl](http://www.inteligo.pl),
- 4) **Ogólne warunki** – Ogólne warunki prowadzenia rachunków i świadczenia usług przez Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski SA dla Posiadaczy Kont Inteligo,
- 5) **PIN** – poufny kod identyfikacyjny znany tylko Posiadaczowi karty, umożliwiający dokonywanie operacji za pomocą karty,
- 6) **Posiadacz karty** – Posiadacz Konta dokonującego w swoim imieniu i na swoją rzecz operacji przy użyciu karty,
- 7) **operacja** – wypłatę gotówki lub dokonanie płatności za towary lub usługi przy użyciu karty, w tym również realizowanie płatności bez fizycznego użycia karty, w szczególności: operacje wykonywane przez Internet, realizowane telefonicznie oraz inne usługi dostępne przy użyciu karty, dokonane w ciężar rachunku, do którego karta została wydana,
- 8) **operacja zbliżeniowa** – operację dokonaną przy użyciu karty, w tym operację dokonaną za pośrednictwem karty w kanale mobilnym z wykorzystaniem urządzenia mobilnego, w terminalu z czytnikiem zbliżeniowym realizowaną poprzez zbliżenie karty wyposażonej w funkcję zbliżeniową albo urządzenia mobilnego do czytnika terminala (funkcjonalność opcjonalna),
- 9) **umowa o kartę** – umowę o charakterze ramowym, stanowiącą integralną część umowy Konta Inteligo, na podstawie której wydawana jest karta, obowiązująca dla każdej karty, o którą zawnioskował Klient,



- 10) **3D- Secure** – sposób potwierdzenia operacji stanowiący dodatkowe zabezpieczenie operacji dokonywanych kartą w Internecie.

## Rozdział 2 – Wydanie karty

### § 3.

1. Bank wydaje kartę do rachunku głównego po zawarciu przez Posiadacza karty umowy o kartę zgodnie z typem karty wybranym przez Posiadacza karty.
2. Kolejne karty Bank wydaje do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego prowadzonego w ramach Konta Inteligo prywatnego lub rachunku bieżącego prowadzonego w ramach Konta Inteligo firmowego oraz do innych rachunków bankowych, o ile Bank oferuje karty do tych rachunków. Karty do kolejnych rachunków wydawane są na wniosek Posiadacza karty złożony w elektronicznych kanałach dostępu, wskazanych przez Bank na stronie [www.inteligo.pl](http://www.inteligo.pl).
3. Posiadacz karty może posiadać więcej niż jedną aktywną kartę wydaną do danego rachunku bankowego prowadzonego w ramach Konta Inteligo, przy czym może on posiadać tylko jedną aktywną kartę danego typu. Pełną ofertę poszczególnych typów kart Bank udostępnia pod adresem internetowym [www.inteligo.pl](http://www.inteligo.pl).

### § 4.

Karta jest własnością Banku. W przypadku, gdy ustanie podstawa prawna do używania karty przez Posiadacza karty, Posiadacz karty zobowiązany jest zwrócić kartę bądź ją zniszczyć w sposób uniemożliwiający dalsze posługiwanie się nią.

### § 5.

1. Bank pobiera opłaty i prowizje związane z posiadaniem i używaniem karty przez Posiadacza karty zgodnie z Tabelą opłat i prowizji.
2. Tabela opłat i prowizji jest stale dostępna na stronie [www.inteligo.pl](http://www.inteligo.pl).

## Rozdział 3 – Aktywacja karty

### § 6.

1. Po otrzymaniu karty Posiadacz karty dokonuje jej aktywacji w sposób określony przez Bank w materiałach dostarczonych wraz z kartą lub na stronie internetowej [www.inteligo.pl](http://www.inteligo.pl). Do momentu dokonania aktywacji nie jest możliwe dokonywanie za pomocą karty jakichkolwiek operacji.
2. Podczas aktywacji pierwszej karty Posiadacz karty wybiera i nadaje samodzielnie PIN do karty, który może być przez niego zmieniony w dowolnym momencie, w przeznaczonych do tego elektronicznych kanałach dostępu, wskazanych przez Bank na stronie [www.inteligo.pl](http://www.inteligo.pl).
3. Posiadacz karty zobowiązany jest złożyć swój podpis na wyznaczonym na karcie miejscu, o ile takie pole znajduje się na karcie.
4. Posiadacz karty w formie tradycyjnej zobowiązany jest wykonać pierwszą operację z użyciem chip i PIN (np. poprzez operację gotówkową w bankomacie Banku).

### § 7.

1. Bank wydając kartę ustanawia na niej limity dzienne operacji gotówkowych, bezgotówkowych i internetowych, które Posiadacz karty może zmienić.
2. Posiadacz karty nie może zmieniać limitu operacji zbliżeniowej do wydanej karty. Bank informuje o wysokości tego limitu pod adresem internetowym [www.inteligo.pl](http://www.inteligo.pl).

## Rozdział 4 – Używanie karty i zasady rozliczania operacji

### § 8.

1. Na karcie podany jest termin ważności, po upływie którego karta nie może być używana.
2. Jeżeli najpóźniej na 45 dni przed upływem terminu ważności karty Posiadacz karty nie wyda innej dyspozycji, Bank automatycznie wznawia i przesyła Posiadaczowi karty kolejną kartę przed upływem terminu ważności poprzedniej.
3. W przypadku rezygnacji przez Posiadacza karty ze wznowienia karty, umowa o kartę nadal obowiązuje, a Posiadacz karty w okresie obowiązywania umowy o kartę w każdej chwili może złożyć dyspozycję wydania karty przez Bank.



4. Bank zastrzega sobie prawo niewznawiania karty, w przypadku braku jakichkolwiek obrotów na rachunku, do którego wydawana jest karta, poza okresowym dopisywaniem odsetek lub potrącaniem prowizji i opłat, przez okres co najmniej 3 miesięcy. W takim przypadku umowa o kartę nadal obowiązuje, a Posiadacz karty w każdej chwili może złożyć dyspozycję wydania karty przez Bank.

#### **§ 9.**

1. Kartą może posługiwać się wyłącznie Posiadacz karty.
2. Posiadacze Konta wspólnego są odpowiedzialni solidarnie za zobowiązania zaciągnięte w wyniku użycia kart.

#### **§ 10.**

1. Karta służy do:
  - 1) realizacji operacji gotówkowych i bezgotówkowych w kraju i za granicą, w tym również płatności za towary i usługi w kanale mobilnym na zasadach określonych w „Szczegółowych warunkach obsługi Konta Inteligo w kanale mobilnym IKO w Powszechnej Kasie Oszczędności Banku Polskim Spółce Akcyjnej” (funkcja opcjonalna),
  - 2) realizacji innych usług dostępnych przy użyciu karty. Aktualny wykaz funkcjonalności w zakresie usług dostępnych przy wykorzystaniu poszczególnych typów oraz form kart Bank podaje do wiadomości pod adresem internetowym [www.inteligo.pl](http://www.inteligo.pl).
2. Operacje przy użyciu karty mogą być dokonywane we wszystkich punktach oznaczonych znakiem organizacji płatniczej, w ramach której została wydana karta i wyposażonych w urządzenie umożliwiające dokonanie autoryzacji operacji.
3. Każda operacja realizowana z fizycznym użyciem karty jest potwierdzana odpowiednim dowodem sprzedaży wystawionym przez punkt przyjmujący płatność kartą. Dowód sprzedaży powinien być podpisany przez Posiadacza karty, o ile operacja nie została potwierdzona wprowadzeniem PIN albo nie została zrealizowana w samoobsługowym terminalu płatniczym bez konieczności potwierdzania operacji numerem PIN lub podpisem albo w formie operacji zbliżeniowej.
4. Posiadacz karty potwierdza zlecenie wykonania operacji przez:
  - 1) wprowadzenie kodu PIN – w bankomatach oraz terminalach elektronicznych,
  - 2) złożenie podpisu na dowodzie wykonania operacji,
  - 3) podanie wymaganych danych (np: numeru karty, daty jej ważności, kodu CVC2/CVV2 lub kodu 3D-Secure) w przypadku operacji wykonywanych na odległość, tj. bez fizycznego przedstawienia karty,
  - 4) zbliżenie karty wyposażonej w funkcję zbliżeniową do terminala elektronicznego z czytnikiem zbliżeniowym w celu realizacji operacji,
  - 5) fizyczne użycie karty w terminalu samoobsługowym bez konieczności potwierdzania operacji numerem PIN lub podpisem.
5. Operacje bezgotówkowe są inicjowane przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem po udzieleniu zgody przez Posiadacza karty na wykonanie operacji lub po przekazaniu zlecenia płatniczego odbiorcy
6. Operacje gotówkowe są inicjowane przez Posiadacza karty.
7. Odwołanie zlecenia płatniczego inicjowanego przez Posiadacza karty jest możliwe wyłącznie do chwili jego otrzymania przez Bank.
8. Jeżeli operacja jest inicjowana przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, Posiadacz karty nie może odwołać zlecenia płatniczego po przekazaniu zlecenia płatniczego odbiorcy lub po udzieleniu przez Posiadacza karty zgody odbiorcy na wykonanie operacji.
9. Posiadacz karty może w każdej chwili wycofać zgodę na dokonanie operacji, nie później jednak niż do momentu, w którym zlecenie płatnicze, zgodnie z ust. 7 i 8, stało się nieodwołalne.
10. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym zlecenie przekazane bezpośrednio przez Posiadacza karty lub przez odbiorcę lub za pośrednictwem odbiorcy zostało otrzymane przez Bank.
11. W celu kontroli rozliczeń, Bank zaleca Posiadaczowi karty przechowywanie dokumentów potwierdzających:
  - 1) dokonanie operacji,
  - 2) odmowę zrealizowania operacji,
  - 3) anulowanie operacji,
  - 4) dokonanie operacji uznaniowej (zwrot towaru),do czasu sprawdzenia informacji podanych na wyciągu bankowym.

#### **§ 11.**

Posiadacz karty obowiązany jest do:

- 1) przechowywania karty i ochrony PIN-u z zachowaniem należytej staranności,
- 2) nieudostępniania karty i PIN-u osobom nieuprawnionym,
- 3) nieprzechowywania karty razem z PIN-em,
- 4) używania karty zgodnie z jej przeznaczeniem,
- 5) niezwłocznego zgłoszenia do Banku faktu utraty, kradzieży, przywłaszczenia, zniszczenia karty lub nieuprawnionego użycia lub dostępu albo zniszczenia karty, zgodnie z § 18,
- 6) monitorowania zestawień operacji dokonywanych przy użyciu karty oraz niezwłocznego zgłoszenia jakiegokolwiek zauważonej niezgodności powstałej w wyniku uznania lub obciążenia Konta związanego z użyciem karty,
- 7) okazywania dokumentu potwierdzającego jego tożsamość na żądanie osób obsługujących operację dokonywaną przy użyciu karty, z wyłączeniem operacji dokonywanych bez fizycznego przedstawienia karty,



- 8) nieudostępniania danych umieszczonych na karcie w celach innych niż dokonanie operacji, zgłoszenie reklamacji lub zgłoszenia unieważnienia karty,
- 9) korzystania z karty zgodnie z postanowieniami umowy o kartę i Regulaminu.

#### **§ 12.**

Karta może zostać zatrzymana przez bankomat lub osobę obsługującą operację realizowaną przy użyciu karty w przypadku:

- 1) posługiwania się kartą po upływie terminu ważności,
- 2) niezgodności podpisu złożonego na karcie z podpisem złożonym na dokumencie potwierdzającym dokonanie operacji,
- 3) posługiwania się kartą zastrzeżoną,
- 4) odmowy okazania dokumentu tożsamości w celu identyfikacji przez osobę obsługującą operację realizowaną przy użyciu karty,
- 5) dyspozycji organizacji rozliczeniowej, której znak akceptacji jest uwidoczniiony na karcie.

#### **§ 13.**

1. Bank może ustanowić blokadę środków pieniężnych z tytułu nierozliczonych operacji dokonanych przy użyciu karty.
2. Saldo rachunku, pomniejszone o kwoty dokonanych operacji, blokad pod wykonane operacje, opłat i prowizji należnych Bankowi z tytułu używania karty, stanowi saldo środków dostępnych.
3. Blokada, o której mowa w ust. 1, jest anulowana w momencie obciążenia rachunku kwotą operacji lub po upływie 7 dni od dnia dokonania operacji, jeżeli Bank nie otrzyma potwierdzenia rozliczenia operacji. W przypadku nieotrzymania potwierdzenia rozliczenia operacji w terminie 7 dni Bank może obciążyć Posiadacza rachunku kwotą operacji oraz należnymi opłatami i prowizjami w terminie późniejszym, po otrzymaniu potwierdzenia rozliczenia operacji, przy czym obciążenie dokonywane jest z datą wykonania operacji.
4. W przypadku operacji dokonywanych bez blokady środków saldo rachunku będzie pomniejszone dopiero w chwili rozliczenia operacji z datą dokonania operacji, co może spowodować powstanie zadłużenia przeterminowanego.
5. Operacje bezgotówkowe przy użyciu karty mogą być dokonywane bez uwzględniania środków dostępnych na rachunku, do którego karta została wydana.
6. Wypłata gotówki towarzysząca operacji bezgotówkowej dokonywanej przy użyciu karty pomniejsza dostępny limit operacji bezgotówkowych. Maksymalna wysokość wypłaty gotówki towarzyszącej operacji bezgotówkowej dokonywanej przy użyciu karty, podawana jest na stronie [www.inteligo.pl](http://www.inteligo.pl).
7. Posiadacz karty może wykorzystywać środki finansowe w wysokości nieprzekraczającej środków dostępnych oraz w ramach określonych limitów dziennych.
8. Posiadacz karty zobowiązany jest do zapewnienia na rachunku, do którego została wydana karta, środków pozwalających na pokrycie wszystkich wykonanych przy użyciu karty operacji wraz z towarzyszącymi tym operacjom prowizjami i opłatami do czasu rozliczenia operacji przez Bank.

#### **§ 14.**

Punkt akceptujący kartę może pobrać od Posiadacza karty dodatkową opłatę od operacji dokonanej przy użyciu karty (tzw. *surcharge*) pod warunkiem poinformowania Posiadacza karty o tej opłacie przed rozpoczęciem dokonywania operacji. Opłata ta nie jest prowizją Banku i jest niezależna od opłat i prowizji pobieranych przez Bank zgodnie z Tabelą opłat i prowizji.

#### **§ 15.**

Operacje dokonane przy użyciu karty, wraz z należnymi opłatami i prowizjami, obciążają rachunek, do którego wydana została karta, z dniem ich wykonania.

#### **§ 16.**

1. Operacje dokonywane przy użyciu karty poza granicami kraju rozliczane są w walucie polskiej.
2. Operacje dokonane w walutach obcych, dla których Bank prowadzi tabelę kursów, są przeliczane przez Bank z waluty operacji na walutę polską, według ustalonych kursów sprzedaży dla pieniądza obowiązujących w dniu dokonania operacji.
3. Operacje dokonane w walutach obcych, dla których Bank nie prowadzi tabeli kursów, są przeliczane na EUR według kursów i reguł stosowanych przez organizację płatniczą, której znak akceptacji umieszczony jest na karcie, a następnie przeliczane na walutę polską zgodnie z ust. 2.

#### **§ 17.**

1. Posiadacz karty obciążają w pełnej wysokości nieautoryzowane operacje, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w § 11 pkt 1-9.
2. Do czasu zgłoszenia nieautoryzowanej operacji dokonanej kartą, Posiadacz karty odpowiada za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych operacji, do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 150 EUR, przeliczonej według średniego kursu ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu dokonania operacji, jeżeli nieautoryzowana operacja jest skutkiem:
  - 1) posłużenia się kartą utraconą przez Posiadacza karty albo skradzioną Posiadaczowi karty,
  - 2) przywłaszczenia karty lub jej nieuprawnionego użycia w wyniku naruszenia przez Posiadacza karty obowiązków o których mowa w § 11 pkt 1-9.



3. Od momentu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 2, dokonanego przez Posiadacza karty, Bank przejmuje odpowiedzialność za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych operacji, dokonanych przy użyciu karty, chyba że Posiadacz karty doprowadził do nich umyślnie.
4. Wykorzystanie karty w umowach zawieranych przez Posiadacza karty z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, w szczególności drogą telefoniczną, za pomocą telefaksu, lub poprzez Internet, wywołuje skutek finansowy, mimo braku podpisu Posiadacza karty na dokumencie potwierdzającym dokonanie operacji.

#### **§ 18.**

1. W przypadku zagubienia, kradzieży karty lub stwierdzenia na rachunku nieuprawnionych operacji dokonanych przy użyciu karty, Posiadacz karty powinien niezwłocznie powiadomić Bank o tym fakcie, przy wykorzystaniu odpowiednich elektronicznych kanałów dostępu, w celu dokonania zastrzeżenia karty.
2. Zastrzeżenie karty dokonywane jest niezwłocznie po otrzymaniu przez Bank stosownej dyspozycji.
3. W przypadku prowadzenia postępowania reklamacyjnego w sprawie zastrzeżonej karty, karta powinna zostać zwrócona przez Posiadacza karty do Banku.
4. Na wniosek Posiadacza karty, Bank wydaje nową kartę w miejsce karty zastrzeżonej.

#### **§ 19.**

1. Z zastrzeżeniem ust. 2-6, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej operacji, Bank jest obowiązany niezwłocznie zwrócić Posiadaczowi karty kwotę nieautoryzowanej operacji albo przywrócić rachunek Posiadacza karty do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana operacja, chyba że Posiadacz rachunku uchybił terminowi zgłoszenia, o którym mowa w § 23 ust. 7.
2. Do momentu zgłoszenia, o którym mowa w § 18 ust. 1, Posiadacz karty, z uwzględnieniem ust. 3, odpowiada za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych operacji dokonanych tą kartą, do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 150 euro, przeliczonej według średniego kursu ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu dokonania operacji, jeżeli nieautoryzowana operacja jest skutkiem:
  - 1) posłużenia się kartą utraconą albo skradzioną Posiadaczowi karty,
  - 2) przywłaszczenia karty lub jej nieuprawnionego użycia w wyniku naruszenia przez Posiadacza karty obowiązków, o których mowa w § 11 pkt 1-5.
3. Posiadacz karty ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości za nieautoryzowane operacje, jeżeli Posiadacz karty doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia przez Posiadacza karty co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w § 11.
4. Od momentu zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty, o którym mowa w § 18 ust. 1, Bank przejmuje odpowiedzialność za zobowiązania finansowe Posiadacza karty, powstałe w wyniku nieautoryzowanych operacji, chyba że Posiadacz karty doprowadził do nich umyślnie.
5. Bank może przejąć odpowiedzialność za zobowiązania finansowe Posiadacza karty, powstałe w wyniku operacji dokonanych przed zgłoszeniem, o którym mowa w § 18 ust. 1, przy użyciu karty utraconej, skradzionej lub przywłaszczonej, nieuprawnionego użycia karty lub dostępu do karty do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 150 euro przeliczonej według średniego kursu ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu dokonania operacji, z zastrzeżeniem ust. 3.
6. Jeżeli Bank nie zapewni możliwości dokonania zgłoszenia w sposób określony w § 18 ust. 1, Posiadacz karty nie odpowiada za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych operacji, chyba że Posiadacz karty doprowadził do nieautoryzowanych operacji umyślnie.

#### **§ 20.**

1. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez Posiadacza karty, Bank ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie operacji, z zastrzeżeniem § 23 ust. 7 i § 19. Odpowiedzialność Banku jest wyłączona w przypadku siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów prawa.
2. Jeżeli Bank ponosi odpowiedzialność, zgodnie z ust. 1, Bank niezwłocznie przywraca rachunek do stanu, jaki by istniał, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie operacji.
3. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, jeżeli dostawca odbiorcy nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie operacji, odpowiedzialność ponosi Bank. Do odpowiedzialności Banku stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 1.
4. Odpowiedzialność Banku, o której mowa w ust. 2 i 3, obejmuje także opłaty i prowizje, którymi został obciążony Posiadacz karty w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania operacji.

#### **§ 21.**

1. Posiadacz karty jest uprawniony, w terminie 8 tygodni od daty obciążenia rachunku, do ubiegania się od Banku o zwrot kwoty autoryzowanej operacji bezgotówkowej zainicjowanej przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, która została już wykonana, jeżeli spełnione są łącznie następujące warunki:
  - 1) w momencie autoryzacji nie została określona dokładna kwota transakcji, oraz
  - 2) kwota operacji jest wyższa niż kwota, jakiej Posiadacz karty mógł się spodziewać uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych operacji, warunki zawarte w umowie rachunku i istotne dla sprawy okoliczności.



2. Na wniosek Banku Posiadacz karty jest zobowiązany przedstawić faktyczne okoliczności potwierdzające spełnienie warunków, o których mowa w ust. 1. Posiadacz karty nie może powoływać się na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli został zastosowany kurs waluty zgodnie z § 16.
3. W terminie 10 dni roboczych od daty otrzymania wniosku, o którym mowa w ust. 1, Bank dokona zwrotu na rachunek pełnej kwoty operacji albo poda uzasadnienie odmowy dokonania zwrotu, wskazując na organy, do których Posiadacz karty może się odwołać w tej sprawie, jeżeli nie zgadza się z przedstawionym uzasadnieniem.
4. Posiadacz karty nie ma prawa do zwrotu, o którym mowa w ust. 1 w przypadku, gdy udzielił zgody na wykonanie operacji bezpośrednio Bankowi lub informacja o przyszłej operacji została dostarczona lub udostępniona Posiadaczowi karty przez Bank lub odbiorcę, w uzgodniony sposób, co najmniej 4 tygodnie przed terminem wykonania operacji lub była udostępniona Posiadaczowi karty przez Bank lub odbiorcę, w uzgodniony sposób, przez okres, co najmniej 4 tygodni przed terminem wykonania zlecenia płatniczego.

#### **§ 22.**

1. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanego salda ujemnego Bank ma prawo do:
  - 1) niewydawania kolejnej karty,
  - 2) stałego lub czasowego uniemożliwienia korzystania z karty, o czym Bank niezwłocznie informuje Posiadacza karty w uzgodniony sposób.
2. Bank ma prawo do zablokowania karty:
  - 1) z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem karty, lub
  - 2) w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej operacji przy użyciu karty, lub
  - 3) z powodu zwiększenia ryzyka utraty przez Posiadacza karty zdolności kredytowej, gdy korzystanie z karty wiąże się z korzystaniem przez Posiadacza karty ze środków postawionych do dyspozycji w ramach produktu kredytowego.
3. W przypadkach, o których mowa w ust. 2, Bank z wykorzystaniem elektronicznych kanałów dostępu, informuje Posiadacza karty o zablokowaniu karty, przed zablokowaniem bądź jeśli jest to niemożliwe – niezwłocznie po wykonaniu tej czynności, chyba, że przekazanie takiej informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub jest zabronione na mocy odrębnych przepisów prawa. W przypadku braku kontaktu z Posiadaczem karty przy zagrożeniu możliwości dokonania nieuprawnionych operacji przy użyciu karty, Bank unieważnia kartę, a w miejsce unieważnionej karty wydaje bezpłatnie nową kartę.
4. W przypadku ustania przyczyny zablokowania Karty, Bank niezwłocznie odblokowuje Kartę lub nieodpłatnie dostarcza nową.
5. Bank ma prawo do niewydawania kolejnej karty danego typu w przypadku wycofania jej z oferty.

## Rozdział 5 – Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji

#### **§ 23.**

1. Posiadacz karty może złożyć do Banku reklamację w formie:
  - 1) pisemnej – osobiście w Oddziałach Banku lub przesyłką pocztową,
  - 2) ustnej – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w Oddziale Banku,
  - 3) elektronicznej- w serwisie internetowym bankowości elektronicznej.Na żądanie Klienta, Bank potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
2. Aktualne numery telefonów i adresy, pod które Posiadacz karty może składać reklamacje podane są na stronie internetowej [www.inteligo.pl](http://www.inteligo.pl).
3. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości dotyczących operacji dokonanej przy użyciu karty Posiadacz karty powinien niezwłocznie złożyć reklamację, z uwzględnieniem ust. 5. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje: numer karty, imię i nazwisko Posiadacza karty, datę dokonania operacji, oryginalną kwotę dokonania operacji, nazwę punktu bądź bankomatu, w którym dokonana została operacja, wskazanie powodu złożenia reklamacji oraz potwierdzenie czy Posiadacz karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji kwestionowanej operacji. Powyższe informacje powinny być podane dla każdej reklamowanej operacji dokonanej przy użyciu karty.
4. Do reklamacji powinny być dołączone dokumenty, bez których niemożliwe będzie rozpatrzenie reklamacji. Bank poinformuje Posiadacza karty o wymaganych dokumentach.
5. W przypadku reklamacji dotyczących operacji dokonanych kartą, która została zgłoszona jako utracona, Posiadacz karty powinien dostarczyć do Banku podpisane oświadczenie zawierające informacje: numer karty, imię i nazwisko Posiadacza karty, numer PESEL, datę i godzinę zastrzeżenia karty, aktualne dane kontaktowe, okoliczności utraty karty, sposób kradzieży, w przypadku zagubienia karty, kiedy zauważono brak karty, miejsce, datę, godzinę, informacje na temat ostatniej dokonanej operacji przez Posiadacza karty oraz sposób przechowywania karty i PIN.
6. Reklamacje dotyczące nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych dyspozycji, o których mowa w § 10 ust. 1, Posiadacz karty powinien złożyć niezwłocznie.
7. Brak zgłoszenia reklamacji, o której mowa w ust. 6, w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym operacja miała być wykonana, powoduje, że roszczenie Posiadacza karty do Banku z tego tytułu wygasa.
8. Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Bank



poinformuje Posiadacza karty o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji w przypadku osób fizycznych, a dla pozostałych Posiadaczy rachunku, termin ten nie może przekroczyć 90 dni od dnia otrzymania reklamacji.. Do zachowania przez Bank terminów, o których mowa powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przed upływem tych terminów.

9. Po rozpatrzeniu reklamacji, Posiadacz karty zostanie poinformowany o jej wyniku w formie pisemnej albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z tym że pocztą elektroniczną jedynie na wniosek Klienta.
10. Posiadacz karty ma możliwość zwrócenia się do:
  - 1) Rzecznika Finansowego,
  - 2) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego,
  - 3) Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego,w sprawach pozostających we właściwościach wskazanych organów, o pozasądowe rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy ramowej.
11. Posiadacz karty ma również możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów.

#### **§ 24.**

1. Po wstępnym rozpatrzeniu reklamacji Bank może tymczasowo uznać rachunek kwotą reklamowanej operacji oraz pobranymi od niej opłatami i prowizjami.
2. W przypadku, gdy nastąpiło uznanie, o którym mowa w ust. 1, a postępowanie reklamacyjne wykaże, że zgłoszona reklamacja jest niezasadna, Bank obciąża ponownie rachunek kwotą nieuznanej reklamacji oraz należnych prowizji i opłat, skorygowaną o wysokość odsetek należnych Bankowi.
3. W sytuacji, gdy reklamacja jest uznana za zasadną, a wcześniej nie nastąpiło uznanie, o którym mowa w ust. 1, Bank uznaje rachunek Posiadacza po zakończeniu postępowania reklamacyjnego kwotą reklamowanej operacji, powiększoną o pobrane przez Bank prowizje i odsetki. Uznanie następuje z datą pierwotnego obciążenia.
4. W przypadku, gdy reklamowana kwota zostanie zwrócona na rachunek Posiadacza karty przez punkt, w którym dokonano zakupu w związku ze zwrotem towaru lub usługi, Bank ma prawo do obciążenia rachunku kwotą wcześniejszego uznania wynikającego z rozpatrzenia reklamacji.

## Rozdział 6 – Rozwiązanie umowy o kartę

#### **§ 25.**

Posiadacz karty może wypowiedzieć umowę o kartę bez podania przyczyny z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia.

#### **§ 26.**

1. Posiadacz karty może odstąpić od umowy o kartę w terminie 14 dni od dnia:
  - 1) zawarcia umowy albo
  - 2) otrzymania pierwszej karty, o ile nie dokonał żadnej operacji przy użyciu tej karty.
2. W przypadku określonym w ust. 1 pkt 2, Bank obciąży Posiadacza karty kosztami przygotowania i dostarczenia karty określonymi w Tabeli opłat i prowizji.

## Rozdział 7 – Usługa „Bankomaty bez granic”

#### **§ 27.**

1. Określone w rozdziale 7 warunki dotyczą sposobu korzystania z usługi „Bankomaty bez granic”, zwanej dalej „usługą”. Usługa ta nie jest przypisana do konta. Jest to usługa fakultatywna, przypisana do karty, do której wydano dyspozycję jej włączenia. Usługa jest świadczona, o ile Bank udostępni taką funkcjonalność. Bank informuje o dostępności usługi na stronie [www.inteligo.pl](http://www.inteligo.pl) lub poprzez elektroniczne kanały dostępu.
2. W stosunku do Klientów, którzy aktywowali usługę w okresie jej udostępnienia przez Bank, Bank świadczy taką usługę na zasadach określonych poniżej.

#### **§ 28.**

Korzystanie z usługi zwalnia Posiadacza karty z prowizji, określonych w Tabeli opłat i prowizji, z tytułu każdorazowych wypłat gotówki ze wszystkich bankomatów w kraju i za granicą, zrealizowanych przy użyciu karty, do której aktywowano usługę.

#### **§ 29.**

1. Usługa jest aktywna do chwili:
  - 1) przyjęcia przez Bank dyspozycji wyłączenia usługi, lub
  - 2) przyjęcia przez Bank dyspozycji zastrzeżenia lub rezygnacji z karty, lub



- 3) rozwiązania umowy, w ramach której Posiadacz karty korzysta z karty, dla której aktywowano usługę.
2. Usługa pozostaje aktywna w przypadku automatycznego wznowienia karty.
3. Za czynności związane z korzystaniem z usługi pobierane są opłaty, określone w Tabeli opłat i prowizji, dostępnej na stronie [www.inteligo.pl](http://www.inteligo.pl).
4. Bank pobiera opłatę za korzystanie z usługi oddzielnie dla każdej karty, dla której aktywowano usługę.
5. Zwolnienie z prowizji, określonych w Tabeli opłat i prowizji, za wypłaty gotówki ze wszystkich bankomatów w kraju i za granicą, o których mowa w § 30, obowiązuje w stosunku do operacji dokonanych kartą wyłącznie w czasie, w którym dla tej karty usługa pozostawała aktywna.

#### **§ 30.**

1. Posiadacz karty może złożyć dyspozycję wyłączenia usługi, dla danej karty, poprzez elektroniczne kanały dostępu, wskazane przez Bank na stronie [www.inteligo.pl](http://www.inteligo.pl).
2. Ponowna aktywacja usługi nie będzie możliwa w przypadku:
  - 1) złożenia dyspozycji wyłączenia usługi, lub
  - 2) dyspozycji zastrzeżenia, w sytuacjach innych niż wskazane w § 18, lub
  - 3) rezygnacji z karty.

#### **§ 31.**

Rozwiązanie umowy, o którym mowa w § 29 ust. 1 pkt 3, powoduje jednoczesne wyłączenie usługi ze skutkiem na dzień rozwiązania tej umowy.

## Rozdział 8 – Postanowienia końcowe

#### **§ 32.**

Bank udostępnia Posiadaczowi karty zestawienie operacji wykonywanych przy użyciu karty poprzez elektroniczne kanały dostępu, w postaci:

- 1) historii operacji dostępnej za pośrednictwem serwisu internetowego lub serwisu telefonicznego,
- 2) informacji przekazywanej w cyklach miesięcznych (wyciąg) na adres poczty elektronicznej Posiadacza karty.

#### **§ 33.**

1. Użyтым i niezdefiniowanym w niniejszym Regulaminie pojęciom przypisuje się takie znaczenie, jakie zostało im nadane w Ogólnych warunkach.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie postanowienia umowy Konta Inteligo oraz przepisy powszechnie obowiązujące.