



# Regulamin obsługi Kart Debetowych

## § 1 Zakres regulacji

- Niniejszy Regulamin określa zasady obsługi Kart Debetowych.
- Na podstawie Regulaminu Bank świadczy na rzecz Posiadacza następujące Usługi Płatnicze:
  - przyjmowanie wpłat gotówki na Rachunek i dokonywanie wypłat gotówki z Rachunku przy wykorzystaniu Kart Debetowych;
  - realizację Transakcji Płatniczych);które, w przypadkach i zakresie szczegółowo określonych w § 2 i dalszych postanowieniach Regulaminu, mogą stanowić świadczenie usług „wydania karty płatniczej”, „obsługi karty debetowej”, „transgranicznej transakcji płatniczej przy użyciu karty debetowej do płatności bezgotówkowych”, „transgranicznej transakcji płatniczej przy użyciu karty debetowej do płatności gotówkowych”, „wypłaty gotówki”, „wpłaty gotówki”, „sporządzania zestawienia transakcji płatniczych”, „powiadamiania SMS” oraz „usługi bankowości telefonicznej” i „usługi bankowości elektronicznej” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych.

## § 2 Terminy zdefiniowane

- Wszelkie terminy zdefiniowane i pisane wielką literą mają takie znaczenie, jakie im nadano w niniejszym Regulaminie, o ile w Umowie Ramowej lub w Tabeli Prowizji i Opłat, nie zostało im wyraźnie nadane znaczenie odmienne. W przypadku usług, które odpowiadają w pełnym lub częściowym zakresie definicjom usług reprezentatywnych zamieszczonym w Wykazie Usług Reprezentatywnych, Bank wskazuje, w wykonaniu swojego obowiązku wynikającego z art. 32d ust. 1 Ustawy UUP, ich nazwy w brzmieniu określonym w Wykazie Usług Reprezentatywnych.
- Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - Adres do Doręczeń** – zgłoszony Bankowi przez Posiadacza i udokumentowany adres zamieszkania lub inny adres do korespondencji Posiadacza;
  - Akceptant** – przedsiębiorca, który przyjmuje płatności Kartami Debetowymi;
  - Autoryzacja** – procedury przewidziane w niniejszym Regulaminie, których celem jest wyrażenie zgody przez Posiadacza na realizację Dyspozycji Transakcji Płatniczej w ramach danej Usługi Płatniczej przez Bank;
  - Bank** – Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie.;
  - Blokada Karty Debetowej** – czasowe wstrzymanie możliwości zlecenia Transakcji przetwarzanych on-line;
  - CVV2/CVC2** – trzycyfrowy kod znajdujący się na rewersie Karty Debetowej, służący do potwierdzania Transakcji Płatniczych wykonywanych przy użyciu Karty Debetowej przez Internet oraz telefon;
  - Czytnik zbliżeniowy** – urządzenie elektroniczne służące do przeprowadzania Transakcji Zbliżeniowych, odczytujące dane Karty Debetowej przy użyciu anteny zbliżeniowej.
  - Dostawca odbiorcy** – podmiot świadczący Usługi płatnicze na rzecz odbiorcy w zakresie wykonania Transakcji.
  - Dyspozycja** – oświadczenie Posiadacza lub osoby upoważnionej przez Posiadacza złożone w celu zlecenia i potwierdzenia wykonania Transakcji Płatniczej w ramach określonej Usługi Płatniczej wyrażone w sposób i w formie przewidzianej dla danej Usługi Płatniczej, zgodnie z Umową Ramową i Regulaminem;
  - Dzień Roboczy** – każdy dzień, oprócz sobót, dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej oraz innych dni, w których Bank nie prowadzi działalności;
  - EOG** – Europejski Obszar Gospodarczy, obejmuje kraje Unii Europejskiej (w tym Polska) oraz Islandię, Liechtenstein i Norwegię;
  - Infolinia** – tj. „usługa bankowości telefonicznej” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych czyli jednostka Banku całodobowo świadcząca usługę bankowości telefonicznej dla posiadaczy i użytkowników Kart Debetowych, pod numerem telefonu 1 9999 (+ 48 61 81 19999 dla dzwoniących z zagranicy). Wszystkie rozmowy prowadzone na Infolinii są rejestrowane (opłata za minutę połączenia zgodnie z taryfą danego operatora).
  - Instrument Płatniczy** – Karta Debetowa.
  - Kanały Bankowości Elektronicznej** – kanały komunikacji Posiadacza z Bankiem za pośrednictwem sieci teleinformatycznych, udostępnione przez Bank i oferowane w ramach świadczenia wskazanych poniżej usług reprezentatywnych w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych:
    - Usługa Santander internet** – tj. „usługa bankowości elektronicznej” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych czyli dostęp do usług bankowych za pośrednictwem Internetu. Korzystanie z usługi bankowości internetowej odbywa się zgodnie z *Regulaminem usług Santander online klientów indywidualnych*.
    - Aplikacja Santander mobile** – tj. „usługa bankowości elektronicznej” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych czyli nadany w ramach usługi bankowości internetowej dostęp do usług bankowych za pośrednictwem aplikacji zainstalowanej na zaufanym Urządzeniu Mobilnym.
  - Karta Debetowa** – karta płatnicza wydawana i obsługiwana przez Bank w ramach świadczenia usług „wydania karty płatniczej” i „obsługi karty debetowej” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych, na wniosek Posiadacza, do określonych rodzajów Rachunków umożliwiającą dokonywanie Transakcji Płatniczych do wysokości Dostępnych Środków na Rachunku, do którego Karta Debetowa została wydana;
  - Karta Partnerska** – Karta Debetowa IQ World MasterCard wydawana we współpracy z Partnerem Zewnętrznym lub powiązana z programem lojalnościowym,
  - Kod PIN** – indywidualny, poufny numer identyfikacyjny przypisany do Karty Debetowej, który z danymi zawartymi na Karcie Debetowej służy do elektronicznej identyfikacji Posiadacza lub Użytkownika w celu dokonania Transakcji Płatniczej i Autoryzacji tej Transakcji Płatniczej;
  - Kod 3D Secure** – tj. usługa „powiadamiania SMS” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych czyli jednorazowy kod SMS wysyłany przez Bank na numer telefonu komórkowego Posiadacza lub Użytkownika Karty Debetowej, posiadanego przez Bank w celu weryfikacji tożsamości i dodatkowej autoryzacji dyspozycji z wykorzystaniem usługi 3DS.
  - Kurs Banku** – aktualny kurs (w tym odpowiednio kurs kupna lub sprzedaży dewiz) ustalony przez Bank dla danej waluty wskazany w Tabeli Kursu Banku, dostępnej w Placówkach Banku oraz publikowanej na Stronie Internetowej Banku;
  - Małoletni** – oznacza Posiadacza, który nie ukończył 18 (osiemnastego) roku życia i nie posiada pełnej zdolności do czynności prawnych;

**Numer Kontaktowy** – wskazany przez Posiadacza/Użytkownika numer telefonu komórkowego, służący do kontaktów pomiędzy Posiadaczem/Użytkownikiem, a Bankiem, który może być użyty do weryfikacji tożsamości Posiadacza/Użytkownika oraz autoryzacji Transakcji dokonywanej przez internet w ramach Usługi 3D Secure;

**Odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot Transakcji Płatniczej. W przypadku Transakcji Płatniczych kierowanych na Rachunek, Posiadacz występuje w charakterze Odbiorcy;

**Oddziały** – jednostki organizacyjne Banku;

**Opłaty** - opłaty i prowizje pobierane przez Bank w związku z poszczególnymi czynnościami Banku związanymi z prowadzeniem Rachunków oraz świadczeniem Usług Płatniczych, określone szczegółowo w Tabeli Prowizji i Opłat, a także koszty i wydatki, które Posiadacz zobowiązany jest Bankowi zwrócić zgodnie z Wymaganiami Prawnymi;

**Organizacja Płatnicza** – VISA lub MasterCard – instytucje we współpracy z którymi Bank wydaje Karty Debetowe ze znakiem VISA bądź MasterCard. Informacje o kursach walut stosowanych przez organizacje do przeliczania transakcji dokonanych przy użyciu Karty Debetowej, umieszczone są na stronie internetowej Mastercard/ Visa;

**Partner Zewnętrzny** – podmiot, z którym Bank współpracuje w zakresie wydawania Kart Partnerskich;

**Placówka Banku** - Oddział, Placówka partnerska lub inna jednostka organizacyjna Banku (także Infolinia) obsługująca klientów.

**Placówka Partnerska** – placówka agencyjna Banku działająca pod oznaczeniem „Placówka Partnerska Santander Bank Polska”.

**Posiadacz** – osoba fizyczna będąca Konsumentem, wymieniona w Umowie Ramowej jako Posiadacz. W przypadku Przedstawiciela Posiadacza (o ile występuje) lub Użytkownika, o ile z kontekstu wyraźnie nie wynika inaczej, wszelkie postanowienia dotyczące Posiadacza dotyczą także Przedstawiciela Posiadacza oraz Użytkownika;

**Program Lojalnościowy Partnera** – oferta przeznaczona dla Posiadaczy lub Użytkowników Kart Płatniczych Partnerskich, polegająca na udzielaniu przez Partnera Zewnętrznego lub placówki handlowo – usługowe współpracujące z Partnerem Zewnętrznym, określonych zniżek przy zakupie towarów lub usług przy użyciu tych Kart lub naliczaniu punktów, zgromadzenie odpowiedniej ilości których równoznaczne jest z przyznaniem nagrody, przewidzianej regulaminem Partnera Zewnętrznego;

**Przedstawiciel Posiadacza** – osoba lub osoby upoważnione z mocy przepisów prawa lub orzeczenia sądu do reprezentacji Posiadacza o ograniczonej zdolności do czynności prawnych, zgodnie z obowiązującymi Wymaganiami Prawnymi;

**Rachunek** – każdego rodzaju rachunek bankowy, w rozumieniu przepisów Ustawy Prawo Bankowe, prowadzony przez Bank na rzecz Posiadacza w ramach świadczenia usługi „*prowadzenia rachunku płatniczego*” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych, udostępniany Posiadaczowi na podstawie niniejszej Umowy, pełniący funkcję rachunku płatniczego zgodnie z Ustawą UUP;

**Regulamin** – niniejszy Regulamin obsługi Kart Debetowych.

**Sieć bankomatów/ wpłatomatów Banku** - bankomaty/ wpłatomaty zarządzane przez Bank i oznaczone jego logo.

**Strona Internetowa Banku** – publicznie dostępna strona internetowa (WWW) o adresie [www.santander.pl](http://www.santander.pl);

**Tabela Kursów Banku** – Tabela Kursów Kupna i Sprzedaży waluty polskiej w stosunku do walut obcych udostępniana w Placówkach Banku oraz na Stronie Internetowej Banku;

**Tabela Prowizji i Opłat** – „*Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polska S.A. za czynności bankowe dla klientów indywidualnych*”;

**Terminal Płatniczy** – urządzenie elektroniczne służące do wykonania transakcji.

**Transakcja Płatnicza** – wykonana przez Bank, na podstawie Dyspozycji Posiadacza lub Odbiorcy, transakcja zmieniająca Saldo Rachunku, za wyjątkiem Opłat oraz naliczonych odsetek:

- a) **Wypłata Gotówkowa** – tj. usługa „*wypłaty gotówki*” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych, czyli Transakcja Płatnicza polegająca na obciążeniu Rachunku kwotą Wypłaty Gotówkowej, dokonywana w Oddziałach Banku lub w bankomatach;
- b) **Wpłata Gotówkowa** – tj. usługa „*wpłaty gotówki*” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych, czyli Transakcja Płatnicza polegająca na uznaniu Rachunku kwotą Wpłaty Gotówkowej dokonywana w Oddziałach Banku lub w wpłatomatach;
- c) **Transakcja Kartą** – Transakcja Płatnicza wykonana przy użyciu Karty Debetowej, obciążająca Rachunek, do którego została wydana, w tym m.in. Transgraniczna Gotówkowa Transakcja Kartą i Transgraniczna Bezgotówkowa Transakcja Kartą;
- d) **Transgraniczna Bezgotówkowa Transakcja Kartą** – tj. „*transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności bezgotówkowych*” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych, czyli usługa polegająca na wykonywaniu bezgotówkowych transakcji płatniczych przy użyciu Karty Debetowej na terytorium innego państwa członkowskiego Unii Europejskiej niż Polska z fizycznym wykorzystaniem Karty Debetowej lub bez fizycznego wykorzystania Karty Debetowej;
- e) **Transgraniczna Gotówkowa Transakcja Kartą** – tj. „*transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności gotówkowych*” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych, czyli usługa polegająca na wypłacie środków pieniężnych z Rachunku na terytorium innego państwa członkowskiego Unii Europejskiej niż Polska za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w Placówce Banku;
- f) **Transakcja Gotówkowa** – wypłata gotówki przy użyciu Karty Debetowej w bankomacie lub innym urządzeniu umożliwiającym wypłatę gotówki (np. w niektórych punktach handlowo-usługowych, w urzędzie pocztowym), w tym m.in. Transgraniczna Gotówkowa Transakcja Kartą, lub wpłata gotówki we wpłatomacie;
- g) **Transakcja Bezgotówkowa** – dokonanie zapłaty przy użyciu Karty Debetowej lub numeru Karty Debetowej za produkty lub usługi (w tym transakcje realizowane przez internet lub telefon), w tym m.in. Transgraniczna Bezgotówkowa Transakcja Kartą;
- h) **Transakcja cash back** – wypłata gotówki przy użyciu Karty Debetowej z kasy sklepowej podczas płatności Kartą Debetową. Więcej informacji znajduje się na Stronie Internetowej Banku.
- i) **Transakcja na odległość** – Transakcja Bezgotówkowa niewymagająca fizycznego użycia Karty Debetowej, m.in. przez Internet.
- j) **Transakcja „no show”** – Transakcja Bezgotówkowa związana z nieodwołaniem rezerwacji u usługodawcy typu T&E (skrót od Travel and

Entertainment, usługodawca świadczący usługi związane z podróżami. typu: linie lotnicze, hotele, wypożyczalnie samochodów).

- k) **Transakcja powtarzalna** – Transakcja Bezgotówkowa, której skutkiem jest cykliczne obciążanie Rachunku kwotą ustaloną z Odbiorcą.
- l) **Transakcja Quasi Cash** – Transakcja Bezgotówkowa podczas której dochodzi do wymiany środków na gotówkę/ jednostki pieniężne, dokonana w punktach oznaczonych jako: kasyna, kasyna internetowe, gry losowe, zakłady bukmacherskie, loterie i totalizatory.
- m) **Transakcja typu CAT (Cardholder-Activated Transaction)** – Transakcja Bezgotówkowa dokonywana przy fizycznym użyciu Karty Debetowej w urządzeniach samoobsługowych, dla których autoryzacja Kodem PIN lub podpisem może nie być wymagana (np. opłata za parking, opłata za autostradę, bilet komunikacji miejskiej)
- n) **Transakcja Zbliżeniowa** – Transakcja Bezgotówkowa lub Transakcja Gotówkowa, dokonana w punkcie handlowo-usługowym wyposażonym w Terminal Płatniczy, umożliwiającym dokonanie Transakcji Zbliżeniowej lub w bankomacie umożliwiającym dokonanie Transakcji zbliżeniowej, polegająca na zbliżeniu Karty Debetowej do terminala płatniczego lub bankomatu;

**Transakcje przetwarzane on-line** – przetwarzanie Transakcji Kartą ze sprawdzeniem w systemie informatycznym Banku statusu Karty Debetowej (np. sprawdzenie, czy Karta Debetowa nie jest zastrzeżona) oraz stanu dostępnych środków.

**Transakcje przetwarzane off-line** – przetwarzanie Transakcji Kartą bez sprawdzenia w systemie informatycznym Banku statusu Karty Debetowej oraz stanu dostępnych środków.

**Umowa o Kartę Debetową** – umowa o Usługę Płatniczą pomiędzy Bankiem, a Posiadaczem, zawarta w ramach Umowy Ramowej, w wykonaniu której Bank zobowiązuje się do wydania, na wniosek Posiadacza, Karty Debetowej oraz do rozliczania Transakcji Kartą w ciężar Rachunku, do którego Karta Debetowa została wydana, a Posiadacz zobowiązuje się do zapłaty kwot dokonanych i rozliczonych Transakcji Kartą Debetową;

**Umowa Ramowa** – Umowa o prowadzenie rachunków bankowych oraz świadczenie usług płatniczych dla Konsumentów zawarta między Bankiem, a Posiadaczem, określająca warunki i zasady otwierania i prowadzenia przez Bank na rzecz Posiadacza Rachunków, świadczenia przez Bank Usług Płatniczych, w tym wydawania Instrumentów Płatniczych do której zastosowanie znajduje niniejszy Regulamin. W ramach Umowy Ramowej zawarte są Umowa o Kartę Debetową oraz Umowa Usługi Bankowości Elektronicznej;

**Usługa Płatnicza** – każdego rodzaju czynność Banku polegająca na wykonaniu Transakcji Płatniczych na podstawie złożonych przez Posiadacza Dyspozycji, wydawaniu Instrumentów Płatniczych oraz wykonywaniu Transakcji Płatniczych przy użyciu Instrumentów Płatniczych;

**Usługa 3D Secure** – tj. usługa „powiadamiania SMS” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych czyli usługa umożliwiająca dokonanie Transakcji Bezgotówkowej Kartą Debetową przez internet z zastosowaniem autoryzacji Kodem 3D Secure w punktach akceptujących/udostępniających tę usługę. Transakcja wykonywana jest przez bezpieczny protokół Organizacji Płatniczej;

**Ustawa Prawo Bankowe** – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz.U. z 2015 r. poz. 128 z późn. zm.);

**Ustawa UUP** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2014 r. poz. 873 – tekst jednolity – z późn. zm.);

**Urządzenie Mobilne** – telefon komórkowy lub inne urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające Posiadaczowi/Użytkownikowi odbiór Kodów 3D Secure, a także odbieranie i wysyłanie wiadomości w ramach Usługi 3D Secure, pod wskazanym Numerem Kontaktowym;

**Użytkownik** – osoba fizyczna będąca Konsumentem, upoważniona przez Posiadacza do składania na podstawie Umowy Ramowej, w imieniu i na rzecz Posiadacza, Dyspozycji Transakcji Płatniczych przy użyciu wydanego tej osobie Instrumentu Płatniczego w postaci Karty Debetowej.

**Wpłatomat** – urządzenie umożliwiające Wpłatę Gotówki za pomocą Karty Debetowej na Rachunek, na którym wpłata ma zostać zaksięgowana.

**Wykaz Usług Reprezentatywnych** – wykaz usług reprezentatywnych zawarty w rozporządzeniu Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 14 lipca 2017 r. w sprawie wykazu usług reprezentatywnych powiązanych z rachunkiem płatniczym lub aktach prawnych zmieniających lub zastępujących to rozporządzenie, wydanych na podstawie art. 14f Ustawy UUP;

**Wymagania Prawne** - oznaczają: (1) obowiązujące w Rzeczypospolitej Polskiej przepisy prawa (w tym również prawa europejskiego), (2) wskazanie powszechnie uznanej w Rzeczypospolitej Polskiej praktyki bankowej, (3) postanowienia orzeczeń sądowych, prokuratorskich, komorniczych lub administracyjnych, (4) postanowienia niniejszego Regulaminu, Umowy Ramowej i Tabeli Prowizji i Opłat, jak również (5) regulacje i środki ograniczające o charakterze prawnym i wewnętrznym stosowane przez inne krajowe lub międzynarodowe instytucje, związki lub stowarzyszenia finansowe, z którymi Bank współpracuje w ramach swojej działalności;

**Wznowienie** - jednorazowa wymiana Karty Debetowej Posiadacza/ Użytkownika na Kartę Debetową z bieżącej oferty Banku, w stosunku do której zastosowanie będą mieć nowe zasady obsługi oraz warunki cenowe.

**Zastrzeżenie Karty Debetowej** – nieodwołalne uniemożliwienie zlecenia Transakcji przetwarzanych on-line;

**Zestawienie operacji** – tj. usługa polegająca na „sporządzeniu zestawienia transakcji płatniczych” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych czyli dokument zawierający informacje o Transakcjach Płatniczych i innych operacjach dokonanych przy użyciu Karty Debetowej (z wyjątkiem pobranych opłat i prowizji).

**Zlecenie płatnicze** – oświadczenie Posiadacza/ Użytkownika lub Odbiorcy skierowane do jego dostawcy, zawierające polecenie dokonania Transakcji Płatniczej.

### § 3 Postanowienia wstępne

1. Na podstawie Umowy o Kartę Debetową Bank zobowiązuje się do rozliczania Transakcji Płatniczych dokonanych przy użyciu Karty Debetowej, w ciężar Rachunku, do którego Karta Debetowa została wydana, tj. do świadczenia usługi „obsługi karty debetowej” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych.
2. Posiadacz zobowiązuje się do zapłaty kwot Transakcji Płatniczych dokonanych przez Posiadacza lub Użytkownika przy użyciu Karty Debetowej wraz z należnymi Bankowi Opłatami.
3. Ze środków zgromadzonych na Rachunku pokrywane są:
  - a) kwoty Transakcji Gotówkowych i Bezgotówkowych,

- b) Opłaty i prowizje za używanie Karty Debetowej zgodnie z Tabelą Prowizji i Opłat.
4. Bank obciąża Rachunek należnymi Opłatami lub prowizjami, w tym mogącymi powodować wystąpienie zadłużenia. Obciążanie Rachunku z tego tytułu nie wymaga składania odrębnych oświadczeń przez Posiadacza lub Bank.
  5. Akceptant może pobrać opłatę za dokonanie Transakcji Kartą Debetową (tzw. surcharge), pod warunkiem poinformowania Posiadacza/ Użytkownika o tej opłacie przed rozpoczęciem Transakcji Kartą. Opłata ta jest niezależna od Banku.
  6. W przypadku dokonywania Wpłaty Gotówki we wpłatomatach poza siecią wpłatomatów Banku, podmiot zarządzający urządzeniem może pobrać opłatę za dokonanie wpłaty i jest to niezależne od Banku.
  7. Postanowienia Umowy o Kartę Debetową dotyczące Posiadacza, w szczególności określające prawa i obowiązki Posiadacza wynikające z Umowy o Kartę Debetową, o ile z kontekstu postanowienia wyraźnie nie wynika inaczej lub nie zostało wyraźnie inaczej zaznaczone, dotyczą także Użytkownika.
  8. Posiadacz nie może posiadać więcej, niż jedną Kartę Debetową wydaną na swoje nazwisko do wskazanego Rachunku.
  9. Karta Debetowa jest dostarczana na wniosek Posiadacza przesyłką pocztową (listem zwykłym):
    - 1) w przypadku Karty Debetowej wydanej dla Posiadacza - na Adres do Doręczeń Posiadacza,
    - 2) w przypadku Karty Debetowej wydanej dla Użytkownika – na adres korespondencyjny Użytkownika.,
  10. Otrzymana Karta Debetowa jest nieaktywna co oznacza, że nie można użyć jej do realizacji Transakcji Kartą.
  11. Niezwłocznie po otrzymaniu Karty Debetowej Posiadacz powinien ją aktywować i nadać Kod PIN zgodnie z instrukcją otrzymaną wraz z Kartą Debetową.
  12. Do aktywacji Karty Debetowej oraz nadania Kodu PIN uprawniony jest jedynie Posiadacz/Użytkownik, którego dane znajdują się na Karcie Debetowej.
  13. Posiadacz/Użytkownik jest zobowiązany do złożenia podpisu na Karcie Debetowej niezwłocznie po jej otrzymaniu.

#### § 4 Zasady wydawania i korzystania z Kart Debetowych

1. Kartą Debetową może posługiwać się wyłącznie Posiadacz/Użytkownik, dla którego Karta Debetowa została wydana - którego imię i nazwisko widnieje na Karcie Debetowej. Posiadacz odpowiada za wszystkie skutki korzystania z Karty Debetowej przez Użytkownika. Posiadacz jest zobowiązany do zapoznania Użytkownika z treścią niniejszego Regulaminu.
2. Posiadacz/Użytkownik może posługiwać się Kartą Debetową od chwili jej aktywacji do chwili upływu terminu jej ważności podanego na awersie karty. Karta Debetowa traci ważność w ostatnim dniu miesiąca kalendarzowego wskazanego na awersie.
3. Korzystanie z Karty Partnerskiej jest równoznaczne z uczestnictwem w programie lojalnościowym prowadzonym przez Partnera Zewnętrznego.
4. Zasady naliczania punktów oraz uczestnictwa w programach lojalnościowych, o których mowa w ust. 4 zamieszczone są na Stronie Internetowej Banku
5. Przed upływem terminu ważności Karty Debetowej Bank bezpłatnie wyda w jej miejsce nową Kartę Debetową z bieżącej oferty Banku (Wznowienie):
  - 1) o ile Posiadacz nie złożył rezygnacji ze wznowienia Karty Debetowej, najpóźniej 60 dni przed upływem terminu ważności Karty Debetowej; oraz
  - 2) pod warunkiem, że poprzednia Karta Debetowa nie jest zastrzeżona ani zablokowana.
6. Bank poinformuje Posiadacza o Wznowieniu, o którym mowa w ust. 5 i wskaże rodzaj Karty Debetowej, która zostanie wydana Posiadaczowi/ Użytkownikowi w miejsce obecnie posiadanej. W tym przypadku odpowiednie zastosowanie mają zapisy § 10.
7. Bank może podjąć decyzję o nieprzedłużeniu Umowy o Kartę Debetową. Decyzję tę doręczy Posiadaczowi/ Użytkownikowi nie później niż 30 dni przed końcem okresu ważności Karty Debetowej (Umowa o Kartę Debetową wygasa z upływem okresu ważności Karty Debetowej).
8. Bank wydaje typy Kart Debetowych wskazane w Tabeli Prowizji i Opłat.
9. W przypadku wymiany Karty Debetowej na Kartę Debetową innego typu automatyczne zastrzeżenie poprzedniej Karty Debetowej następuje:
  - 1) z chwilą aktywacji nowej Karty Debetowej, lub
  - 2) po 30 dniach od momentu wydania nowej Karty Debetowej.
10. Wznowiona Karta Debetowa, o której mowa w ust. 5, wysyłana jest nieaktywna i posiada inny numer niż Karta Debetowa poprzednio wydana. Bank poinformuje Posiadacza/ Użytkownika o sposobie nadania nowego Kodu PIN.
11. Karta Debetowa może być wykorzystywana do dokonywania Transakcji Kartą, w szczególności:
  - 1) w punktach handlowo-usługowych i kasach banków oznaczonych znakiem właściwej Organizacji Płatniczej,
  - 2) w bankomatach i wpłatomatach oznaczonych znakiem właściwej Organizacji Płatniczej,
  - 3) w oddziałach banków oznaczonych znakiem właściwej Organizacji Płatniczej,
  - 4) za pośrednictwem telefonu i Internetu.
12. Karta Debetowa wyposażona w funkcjonalność pozwalającą na dokonywanie Transakcji Zbliżeniowych, oprócz Transakcji Kartą, o których mowa w ust. 11, może być również wykorzystywana do dokonywania Transakcji zbliżeniowych w punktach handlowo-usługowych wyposażonych w Terminal Płatniczy umożliwiający dokonywanie Transakcji Zbliżeniowych oraz Bankomatach i Wpłatomatach umożliwiających dokonywanie Transakcji Zbliżeniowych. Aktualna wysokość limitu kwotowego dla Transakcji Zbliżeniowych w Polsce, które nie wymagają potwierdzenia Kodem PIN, znajduje się na Stronie Internetowej Banku. Limit dla Transakcji Zbliżeniowych poza granicami Polski, w tym Transgranicznych Bezgotówkowych Transakcji Kartą, może być inny. Ze względów bezpieczeństwa dla transakcji wybranych losowo może być wymagane wprowadzenie Kodu PIN o czym Posiadacz/Użytkownik będzie poinformowany.
13. Posiadacz/ Użytkownik ma możliwość wyłączenia i ponownego włączenia funkcjonalności pozwalającej na dokonywanie Transakcji Zbliżeniowych. Dyspozycje takie są realizowane przez Infolinię.
14. Dokonywanie Transakcji Płatniczych za pomocą Karty Debetowej nie może przekroczyć żadnego z następujących ograniczeń:
  - 1) limitu dziennego kwotowego dla operacji bezgotówkowych,
  - 2) limitu dziennego ilościowego dla operacji bezgotówkowych,
  - 3) limitu dziennego kwotowego dla Wypłat Gotówkowych,

- 4) limitu dziennego ilościowego dla Wypłat Gotówkowych,
- 5) kwoty Dostępnych Środków na Rachunku.
15. Limityienne, o których mowa w ust. 14, określa Umowa Ramowa, przy czym Bank może na wniosek Posiadacza dokonać zmiany wysokości tych limitów.
16. Zmiana limitów dziennych wymienionych w ust. 14 jest realizowana przez Bank na wniosek Posiadacza złożony w stosunku do każdej Karty Debetowej wydanej do jego Rachunku.
17. Niewykorzystana część limitu kwotowego lub ilościowego w danym dniu nie powoduje powiększenia takiego limitu w dniu następnym.
18. Informacja o aktualnej wysokości limitów wymienionych w ust. 14 jest dostępna w Placówce Banku oraz w Kanałach Bankowości Elektronicznej.
19. Obciążenie Rachunku kwotą Opłaty, zgodnie z Tabelą Prowizji i Opłat, z tytułu dokonanej Transakcji Kartą następuje z datą zaksięgowania Transakcji Płatniczej na Rachunku.
20. Podczas Autoryzacji Transakcji Kartą Bank blokuje kwotę Transakcji Kartą na Rachunku do momentu jej faktycznego rozliczenia i zaksięgowania w ciężar Salda Rachunku. W przypadku Transakcji Kartą dokonywanej w walucie innej niż PLN, kwota zablokowana w wyniku Autoryzacji może różnić się od kwoty obciążenia Rachunku na skutek przeliczeń kwoty Transakcji Kartą, dokonywanych przez Organizację Płatniczą, na podstawie kursów walut innych dla przeprowadzenia Autoryzacji oraz innych dla rozliczenia Transakcji Kartą. Powstała w ten sposób różnica pomiędzy kwotą zablokowaną w wyniku Autoryzacji a kwotą rozliczenia Transakcji Kartą może być przyczyną przekroczenia Dostępnych Środków.
21. Kwota środków zablokowanych tytułem autoryzowanych, nierozliczonych Transakcji Kartą pomniejsza Dostępne Środki na Rachunku na okres: do 10 dni kalendarzowych przy Transakcji Gotówkowej w Bankomacie, albo do 30 dni kalendarzowych przy pozostałych rodzajach Transakcji Kartą.
22. Transakcje Kartą księgowane są na Rachunku najpóźniej następnego Dnia Roboczego po dniu otrzymania przez Bank rozliczenia Transakcji Kartą (tj. plików rozliczeniowych) dokonania przez Organizację Płatniczą. Księgowanie Transakcji Kartą na Rachunku zwalnia blokadę, o której mowa w ust. 20. Maksymalny termin otrzymania od Organizacji Płatniczej rozliczenia Transakcji Kartą (tj. plików rozliczeniowych) od momentu dokonania Transakcji Kartą to odpowiednio:
  - a) dla Transakcji Gotówkowych dokonanych w Bankomatach – 10 dni kalendarzowych,
  - b) dla pozostałych Transakcji Kartą (w tym Transakcji Bezgotówkowych) – 30 dni kalendarzowych.
23. Usługodawca T&E może przekazać do rozliczenia obciążenia z tytułu Transakcji „no show” (obciążenie Rachunku w związku z nieodwołaniem rezerwacji) oraz z tytułu kosztów dodatkowych, wcześniej nierozliczonych, a obciążających bezpośrednio usługodawcę (np. kosztów z tytułu wyrządzonych szkód). Termin przekazania do Banku plików rozliczeniowych w takim przypadku należy liczyć od momentu zakończenia korzystania z usługi (np. wymeldowania z hotelu, oddania samochodu), albo od momentu nieodwołania rezerwacji (dla Transakcji „no show”).
24. Bank dokonuje obciążenia Rachunku w walucie, w jakiej prowadzony jest Rachunek, do którego została wydana Karta Debetowa. Transakcje Kartą na terenie Rzeczypospolitej Polskiej rozliczane są w walucie polskiej – złoty polski (PLN). Dla Transakcji Kartą poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej przewalutowanie Transakcji Kartą, dokonane w walucie innej niż PLN, przebiega jak poniżej:
  - 1) dla Kart Debetowych ze znakiem MasterCard, dla których walutą rozliczeniową jest euro (EUR), z zastrzeżeniem punktu 3, Transakcje Kartą, dokonane w walucie innej niż PLN, tj.:
    - a) w walucie EUR – są przeliczane na PLN po Kursie Banku (kursie sprzedaży dewiz z dnia wprowadzenia transakcji do systemu Banku),
    - b) w walucie innej niż EUR – są przeliczane na EUR, według kursu obowiązującego w systemie Mastercard w dniu rozliczenia transakcji przez Mastercard, a następnie są przeliczane z EUR na PLN po Kursie Banku (kursie sprzedaży dewiz z dnia wprowadzenia transakcji do systemu Banku).
  - 2) dla Kart Debetowych ze znakiem VISA, dla których walutą rozliczeniową jest złoty polski (PLN), z zastrzeżeniem punktu 3, Transakcje Kartą, dokonane w walucie innej niż PLN, tj.:
    - a) w walucie z Tabeli Kursów Banku – są przeliczane z waluty transakcji na PLN po Kursie Banku (kursie sprzedaży dewiz z dnia wprowadzenia transakcji do systemu Banku),
    - b) w walucie spoza Tabeli Kursów Banku – są przeliczane na PLN według kursu obowiązującego w systemie Visa w dniu rozliczenia transakcji przez Visa.
  - 3) Wypłata gotówki w Sieci bankomatów BZWBK24 dokonana z Rachunku w walucie innej niż PLN, jest przeliczana na walutę Rachunku po Kursie Banku (kursie kupna dewiz z dnia wprowadzenia do systemu Banku).
25. W przypadku skorzystania przez Posiadacza Karty Debetowej z usługi DCC (Dynamic Currency Conversion) udostępnianej przez punkty akceptujące oraz sieci bankomatów, polegającej na wyborze waluty w jakiej ma zostać dokonana Transakcja Kartą, przed Autoryzacją Transakcji Kartą, w danym punkcie akceptującym lub bankomacie udostępniającym tę usługę powinna zostać zaprezentowana kwota Transakcji Kartą w walucie wybranej przez Posiadacza Karty Debetowej, kurs walutowy zastosowany przez punkt akceptujący lub sieć bankomatów oraz koszty jakie Posiadacz Karty ponosi w związku ze skorzystaniem z usługi DCC. Koszty ponoszone przez Posiadacza Karty w związku ze skorzystaniem z usługi DCC oraz kurs zastosowany do przeliczenia transakcji w ramach usługi DCC są ustalane przez dany punkt akceptujący lub sieć bankomatów i nie są znane Bankowi w momencie Autoryzacji Transakcji Kartą, jak również Bank nie ma wpływu na wysokość kosztów oraz wartość kursu, o których mowa powyżej.
26. Niedozwolone jest wykonywanie Transakcji Quasi Cash u podmiotów wskazanych w rejestrze na stronach Ministerstwa Finansów (domen służących do oferowania gier hazardowych niezgodnie z ustawą z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych), jak i uczestniczenie w grach hazardowych urządzanych bez koncesji, bez zezwolenia lub bez stosowanego zgłoszenia w rozumieniu wyżej wspomnianej ustawy.
27. Po obciążeniu lub uznaniu Rachunku kwotą Transakcji Płatniczej, Bank udostępnia bezpłatnie wymagane Ustawą UUP informacje w historii obrotów na Rachunku – okresowo, raz w miesiącu za poprzedni miesiąc kalendarzowy:
  - a) Posiadaczowi korzystającemu z Usługi Santander internet – w tej usłudze,
  - b) Posiadaczowi innemu niż wskazany w pkt. 1) albo na żądanie Posiadacza – w Oddziale lub Placówce Partnerskiej – w postaci papierowej.
28. Na wniosek Posiadacza Bank sporządza Zestawienia operacji, w cyklach miesięcznych i wysyła je na Adres do Doręczeń Posiadacza. Za Zestawienie operacji pobierana jest opłata zgodnie z Taryfą Prowizji i Opłat. W przypadku gdy Posiadacz nie zawarł umowy, na podstawie której Bank świadczy

- Usługę Santander internet oraz nie otrzymuje wyciągu z Rachunku w trybie i terminie określonym w Umowie Ramowej, Bank będzie dostarczać raz w miesiącu bezpłatne Zestawienie operacji przesyłką pocztową na wskazany w Banku Adres do Doręczeń, pod warunkiem że w danym okresie były realizowane Transakcje Kartą.
29. Posiadacz/ Użytkownik jest obowiązany niezwłocznie zgłosić Bankowi, że nie otrzymał informacji o Transakcjach Kartą, o których mowa w ust. 27 i 28.
30. W okresie obowiązywania Umowy o Kartę Debetową Bank będzie udostępniał Posiadaczowi w Oddziałach, na jego wniosek, informacje dotyczące Rachunku oraz Transakcji Kartą. Posiadacz ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu postanowień Umowy o Kartę Debetową (w tym Regulaminu oraz Tabeli Prowizji i Opłat) w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji.
31. Posiadacz/Użytkownik jest obowiązany do:
- 1) przechowywania Karty Debetowej i ochrony Kodu PIN, z zachowaniem należytej staranności,
  - 2) nieprzechowywania Karty Debetowej razem z Kodem PIN,
  - 3) nieudostępniania Karty Debetowej i Kodu PIN, numeru Karty Debetowej lub numeru CVV2 osobom trzecim,
  - 4) nieudostępniania osobom trzecim Urządzenia Mobilnego, na które przesyłane są jednorazowe kody SMS, w tym Kody 3D Secure, oraz utrzymania w tajemnicy otrzymywanych jednorazowych kodów SMS.
32. Posiadacz zobowiązany jest zwrócić Kartę Debetową do Banku lub zniszczyć ją w sposób uniemożliwiający dalsze korzystanie w przypadku:
- 1) rozwiązania Umowy Ramowej,
  - 2) odstąpienia przez Posiadacza od Umowy Ramowej w części dotyczącej Umowy o Kartę Debetową,
  - 3) upływu terminu ważności Karty Debetowej,
  - 4) zaistnienia przyczyny uniemożliwiającej Posiadaczowi prawidłowe korzystanie z Karty Debetowej i powodującej konieczność wymiany Karty Debetowej na nową,
  - 5) Zastrzeżenia Karty Debetowej,
  - 6) odwołania pełnomocnictwa ogólnego dla Użytkownika,
  - 7) ujawnienia Kodu PIN osobie trzeciej.
33. Wprowadzenie Kodu PIN do urządzeń technicznych umożliwiających Autoryzację Transakcji Kartą powinno odbywać się w sposób uniemożliwiający poznanie Kodu PIN przez osoby trzecie.
34. Bank ma prawo zablokować Kartę Debetową, jeśli podczas Transakcji Kartą Posiadacz/ Użytkownik co najmniej dwa razy poda błędny Kod PIN. Odblokowanie Karty Debetowej odbywa się na podstawie dyspozycji Posiadacza/ Użytkownika złożonej w sposób określony na Stronie Internetowej Banku.
35. Zatrzymanie Karty Debetowej może nastąpić w przypadku:
- 1) awarii bankomatu,
  - 2) użycia Karty Debetowej uszkodzonej mechanicznie,
  - 3) użycia Karty Debetowej Zastrzeżonej,
  - 4) utraty prawa korzystania z Karty Debetowej,
  - 5) upływu terminu ważności Karty Debetowej,
  - 6) nieprawidłowej obsługi bankomatu przez Posiadacza,
  - 7) niezgodności podpisu na Karcie Debetowej z podpisem na potwierdzeniu wykonania Transakcji Płatniczej,
  - 8) posługiwania się Kartą Debetową przez osobę nieuprawnioną,
  - 9) po trzykrotnym wprowadzeniu błędnego Kodu PIN.
36. W przypadku zatrzymania Karty Debetowej w Bankomacie, bądź przez punkt handlowo-usługowy, Posiadacz jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Banku o tym fakcie w celu Zastrzeżenia Karty Debetowej.
37. Posiadacz ma obowiązek niezwłocznego Zastrzeżenia Karty Debetowej w przypadku:
- 1) utraty lub zniszczenia Karty Debetowej,
  - 2) podejrzenia, że osoba trzecia weszła w posiadanie numeru Karty Debetowej,
  - 3) odwołania pełnomocnictwa ogólnego dla Użytkownika.
38. Zastrzeżenia Karty Debetowej należy dokonać:
- a) dzwoniąc na Infolinię (tel.1 9999, + 48 61 81 19999),
  - b) w dowolnej Placówce Banku,
  - c) w Kanałach Bankowości Elektronicznej,
  - d) w lokalnym centrum Visa (dla karty Visa).
39. Bank może dokonać Blokady Karty Debetowej lub Zastrzeżenia Karty Debetowej w przypadku:
- 1) spowodowania przez Posiadacza niedozwolonego zadłużenia,
  - 2) zamknięcia Rachunku, do którego została wydana Karta Debetowa,
  - 3) wyłączenia lub ograniczenia prawa Posiadacza do dysponowania Rachunkiem, a w szczególności: zajęcia egzekucyjnego, postępowania upadłościowego wobec osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej, umownego zablokowania na zabezpieczenie lub zastawienia Rachunku,
  - 4) odwołania pełnomocnictwa ogólnego dla Użytkownika,
  - 5) podejrzenia kradzieży Karty Debetowej lub pozyskania danych z Karty Debetowej przez osobę nieuprawnioną,
  - 6) uzasadnionego podejrzenia wobec Posiadacza, iż Karta Debetowa wykorzystywana jest przez Posiadacza do celów niezgodnych z prawem,
  - 7) braku aktywacji Karty Debetowej w terminie 6 miesięcy od daty jej wydania,
  - 8) zwrotu Karty Debetowej do Banku,
  - 9) zmiany typu Karty Debetowej lub wymiany na nową Kartę Debetową tego samego typu,

- 10) śmierci Posiadacza;
  - 11) wykonywania obowiązków nałożonych na Bank Wymaganiem Prawnymi.
  - 12) zgłoszenia przez Przedstawiciela Ustawowego sprzeciwu dotyczącego korzystania z Karty Debetowej przez Małoletniego.
40. Bank powiadomi Posiadacza o Blokadzie Karty Debetowej lub Zastrzeżeniu Karty Debetowej przez Bank (o której mowa w ust. 39) pisemnie, telefonicznie lub w formie usługi powiadamiania SMS, chyba że przekazanie takiej informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione z mocy prawa.
41. Nowa Karta Debetowa może być wydana w przypadku:
- 1) zgubienia lub kradzieży Karty Debetowej,
  - 2) zniszczenia lub uszkodzenia Karty Debetowej,
  - 3) Zastrzeżenia Karty Debetowej przez Bank z powodu uzasadnionego podejrzenia dokonania Transakcji Kartą przez osobę nieuprawnioną,
  - 4) zmiany danych identyfikacyjnych umieszczonych na Karcie Debetowej.
42. Nowa Karta Debetowa zostanie wydana przez Bank automatycznie w ciągu 14 dni i będzie posiadać taki sam okres ważności jak karta zastrzeżona.
43. Ustanowienie oraz zmiana Kodu PIN do Karty Debetowej odbywa się w sposób określony na Stronie Internetowej Banku.
44. Warunkiem poprawnego wykonania Zlecenia płatniczego jest użycie Karty Debetowej przez jej Posiadacza/ Użytkownika zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz Autoryzacja Transakcji Płatniczej.
45. Momentem otrzymania Zlecenia płatniczego jest moment, w którym Zlecenie płatnicze zostało otrzymane przez Bank.
46. W przypadku, gdy Bank otrzyma Zlecenie płatnicze w dniu niebędącym dla Banku dniem roboczym, uznaje się, że Zlecenie płatnicze zostało otrzymane pierwszego dnia roboczego po tym dniu. Zlecenie płatnicze jest dostarczane do Banku w formie dokumentów rozliczeniowych, zawierających m.in. dane Karty Debetowej, przy użyciu której dokonano autoryzacji. Bank nie obciąża konta przed otrzymaniem Zlecenia płatniczego.
47. Posiadacz/ Użytkownik może wycofać zgodę na wykonanie kolejnych Transakcji powtarzalnych. W tym celu należy złożyć oświadczenia u usługodawcy lub w Banku. Oświadczenie powinno zawierać: numer Karty Debetowej, kwotę, walutę Transakcji Kartą, dane usługodawcy. Wycofanie zgody może dotyczyć wszystkich kolejnych Transakcji powtarzalnych niezainicjowanych przez danego Odbiorcę. W przypadku skutecznego odwołania zgody, każda kolejna zrealizowana Transakcja Kartą może być zgłoszona w trybie reklamacji jako nieautoryzowana.
48. Odwołanie Zlecenia płatniczego inicjowanego przez Posiadacza/ Użytkownika jest możliwe wyłącznie do chwili jego otrzymania przez Bank.
49. Jeżeli Transakcja Kartą jest inicjowana przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem, to Posiadacz/ Użytkownik nie może odwołać Zlecenia płatniczego po udzieleniu Odbiorcy zgody na wykonanie Transakcji Kartą.
50. Po upływie terminów wskazanych w ust. 47 -49 Posiadacz/ Użytkownik może odwołać Zlecenie płatnicze wyłącznie wtedy, gdy uzgodni to z Bankiem, a w przypadkach wskazanych w ust. 47 i 49, dodatkowo gdy Odbiorca wyrazi na to zgodę.

#### § 5 Odpowiedzialność za Transakcje Kartą

1. Posiadacza obciążają Transakcje Kartą dokonane:
  - 1) przez osoby, którym Posiadacz udostępnił Kartę Debetową lub ujawnił Kod PIN,
  - 2) przez osoby, którym Posiadacz udostępnił informacje o działaniu Karty Debetowej, których ujawnienie może spowodować brak skuteczności mechanizmów zapewniających bezpieczeństwo dokonywanych Transakcji Kartą.
2. Autoryzacja Transakcji Kartą (tj. zgoda na dokonanie Transakcji Kartą) może zostać przeprowadzona w następujący sposób:
  - 1) przez wprowadzenie Kodu PIN w Bankomacie i wyboru rodzaju i kwoty transakcji,
  - 2) przez wprowadzenie Kodu PIN we Wpłatomacie z jednoczesnym podaniem kwoty transakcji
  - 3) przez wprowadzenie Kodu PIN w Terminalu płatniczym z jednoczesnym zaakceptowaniem kwoty transakcji ,
  - 4) przez wprowadzenie Kodu PIN w Bankomacie, wybór rodzaju i kwoty transakcji oraz zbliżenie Karty Debetowej z funkcją zbliżeniową do Czytnika zbliżeniowego,
  - 5) przez wprowadzenie Kodu PIN we Wpłatomacie, podanie kwoty transakcji oraz zbliżenie Karty Debetowej z funkcją zbliżeniową do Czytnika zbliżeniowego,
  - 6) przez zbliżenie Karty Debetowej z funkcją zbliżeniowej do Czytnika zbliżeniowego po wyświetleniu kwoty transakcji
  - 7) przez złożenie podpisu na dokumencie potwierdzającym transakcję,
  - 8) przez umieszczenie Karty Debetowej w urządzeniu CAT w celu odczytu paska magnetycznego lub chipa,
  - 9) przez podanie danych Karty Debetowej podczas Transakcji na odległość (w tym Transakcji powtarzalnej) albo jednorazowe podanie danych Karty debetowej dla pierwszej i wszystkich kolejnych Transakcji powtarzalnych. Akceptant może poprosić o: numer Karty Debetowej, dane Posiadacza/ Użytkownika, datę ważności Karty Debetowej, CVV2/ CVC2, a także kod 3D-Secure.
3. Posiadacza obciążają Transakcje Kartą dokonane przez internet lub telefon, mimo że Karta Debetowa została wykorzystana bez fizycznego jej przedstawienia Akceptantowi przy Autoryzacji Transakcji Płatniczej.
4. Posiadacza obciążają Transakcje Płatnicze dokonane po zgłoszeniu, o którym mowa w § 4 ust. 37 jeżeli doszło do nich z winy umyślnej Posiadacza/ Użytkownika.
5. Posiadacza nie obciążają nieautoryzowane Transakcje Kartą wykonane:
  - a) po Zablockowaniu/ Zastrzeżeniu Karty Debetowej,
  - b) gdy Bank nie zapewnił możliwości Zablockowania/ Zastrzeżenia Karty Debetowej,
  - c) gdy Posiadacz/ Użytkownik przed dokonaniem Transakcji Kartą nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia Karty, chyba że Posiadacz/ Użytkownik Karty Debetowej doprowadził do takiej transakcji umyślnie,
  - d) gdy utrata Karty przed dokonaniem Transakcją Kartą została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony Banku.
6. Transakcje Kartą, dokonane przez osobę trzecią przy użyciu utraconej przez Posiadacza Karty Debetowej do czasu zgłoszenia przez Posiadacza utraty



- Karty Debetowej i Zastrzeżenia Karty Debetowej obciążają Posiadacza maksymalnie do łącznej kwoty stanowiącej równowartość w złotych 50 (słownie: pięćdziesiąt) EURO.
7. Wykonanie Transakcji Zbliżeniowej bezgotówkowej, w przypadku braku środków, może spowodować przekroczenie dostępnego salda na Rachunku. Posiadacz/ Użytkownik jest zobowiązany do dołożenia należytej staranności przy korzystaniu z funkcjonalności zbliżeniowej w celu ograniczenia wystąpienia tego typu przekroczeń.
  8. Ograniczenie odpowiedzialności, o którym mowa w ust. 6, nie dotyczy Transakcji Kartą, do których doszło z winy umyślnej Posiadacza/Użytkownika, w tym, gdy nie dopełnił on obowiązków określonych w Umowie Ramowej i Regulaminie.
  9. Bank nie ponosi odpowiedzialności za:
    - 1) pozostawienie przez Posiadacza/Użytkownika Karty Debetowej w bankomacie lub w punkcie handlowo-usługowym,
    - 2) niepodjęcie przez Posiadacza/Użytkownika środków pieniężnych wypłacanych z bankomatu,
    - 3) odmowę Autoryzacji Karty Debetowej z przyczyn niezależnych od Banku,
    - 4) zatrzymanie Karty Debetowej z przyczyn, o których mowa w §4 ust.35.
  10. Posiadacz/Użytkownik traci możliwość korzystania z Karty Debetowej w przypadku:
    - 1) rozwiązania Umowy Ramowej,
    - 2) odstąpienia od Umowy Ramowej w części dotyczącej Umowy o Kartę Debetową,
    - 3) Zastrzeżenia Karty Debetowej,
    - 4) zniszczenia Karty Debetowej,
    - 5) Blokady Karty Debetowej.
    - 6) Utraty ważności Karty Debetowej.
  11. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji Płatniczej, z zastrzeżeniem par. 7 ust. 1 lit a), Bank niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia nieautoryzowanej Transakcji Płatniczej, którą został obciążony Rachunek Posiadacza, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, zwraca Posiadaczowi kwotę nieautoryzowanej Transakcji Płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym na piśmie odpowiedni organ krajowy. W przypadku, gdy Posiadacz korzysta z Rachunku, Bank przywraca obciążony Rachunek do stanu jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana Transakcja Płatnicza. Data waluty w odniesieniu do uznania Rachunku Posiadacza nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.

#### § 6 Zwrot kwoty Autoryzowanej Transakcji Kartą

1. Posiadacz lub w jego imieniu Użytkownik są uprawnieni do ubiegania się o zwrot od Banku kwoty autoryzowanej Transakcji Bezgotówkowej zainicjowanej przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem, w terminie ośmiu tygodni od daty obciążenia Rachunku – jeżeli:
  - a) w momencie Autoryzacji nie została określona dokładna kwota Transakcji Kartą
  - i jednocześnie
  - b) kwota Transakcji Kartą jest wyższa niż kwota, jakiej Posiadacz/ Użytkownik racjonalnie mógł się spodziewać, uwzględniając wartość i rodzaj wcześniejszych Transakcji Kartą oraz istotne dla sprawy okoliczności.
2. Na wniosek Banku Posiadacz/ Użytkownik jest zobowiązany do przedstawienia faktycznych okoliczności potwierdzających spełnienie powyższych warunków. Posiadacz nie może się powoływać na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli został zastosowany kurs waluty zgodnie z Umową o Kartę.
3. W ciągu dziesięciu dni roboczych od daty otrzymania wniosku Bank zwróci na Rachunek Posiadacza pełną kwotę Transakcji Kartą albo poda uzasadnienie odmowy zwrotu, wskazując organy, do których Posiadacz ma prawo odwołać się w tej sprawie, jeśli nie zgadza się z przedstawionym uzasadnieniem.
4. Posiadacz nie ma prawa do zwrotu, o którym mowa w ust. 1, gdy udzielił zgody na wykonanie Transakcji Kartą bezpośrednio Bankowi oraz informacja o przyszłej Transakcji Kartą została dostarczona lub udostępniona Posiadaczowi przez Bank lub Odbiorcę w sposób uzgodniony w Umowie o Kartę na co najmniej cztery tygodnie przed terminem wykonania Transakcji Kartą.

#### § 7 Odpowiedzialność Banku

1. Gdy Zlecenie płatnicze jest składane bezpośrednio przez Posiadacza/ Użytkownika, Bank ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji Kartą, chyba że, Bank udowodni, że rachunek dostawcy Odbiorcy został uznany nie później niż do końca następnego dnia roboczego po otrzymaniu Zlecenia Płatniczego, z zastrzeżeniem przypadków gdy:
  - a) Posiadacz/ Użytkownik w ciągu 13 miesięcy od dnia obciążenia Rachunku albo od dnia, w którym Transakcja Kartą miała być wykonana, nie powiadomi Banku o takich transakcjach; wówczas roszczenie posiadacza względem Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji Kartą wygasa; roszczenie nie wygasa w tym terminie, jeśli Bank nie udostępnił Posiadaczowi informacji o Transakcjach Kartą, zgodnie z § 4 ust. 27 i 28,
  - b) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów prawa albo jest spowodowane siłą wyższą.
2. Jeśli Bank ponosi odpowiedzialność, zgodnie z ust. 1, niezwłocznie przywraca Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji Kartą. W odniesieniu do uznania Rachunku Posiadacza data waluty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
3. Gdy Zlecenie płatnicze jest inicjowane przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem, dostawca Odbiorcy ponosi wobec Odbiorcy odpowiedzialność za prawidłowe przekazanie Zlecenia płatniczego do Banku, z zastrzeżeniem przypadków gdy:
  - a) Odbiorca w ciągu 13 miesięcy od dnia, w którym Transakcja Kartą miała być wykonana, nie powiadomi dostawcy Odbiorcy o takich transakcjach; wówczas, roszczenie Odbiorcy względem dostawcy Odbiorcy z tytułu niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji Kartą wygasa,
  - b) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów prawa albo jest spowodowane siłą wyższą.

4. Jeżeli dostawca Odbiorcy ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji Kartą, niezwłocznie ponownie przekazuje Zlecenie płatnicze do Banku. W przypadku przekazania Zlecenia płatniczego z opóźnieniem kwota Zlecenia płatniczego zostaje uznana na Rachunku Odbiorcy z datą waluty nie późniejszą niż data waluty, z którą kwota zostałaby uznana gdyby Transakcja Kartą została wykonana prawidłowo. Dostawca Posiadacza przekazuje dostawcy Odbiorcy informację o opóźnieniu w przekazaniu Zlecenia płatniczego.
5. Jeżeli dostawca Odbiorcy nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji Kartą, odpowiedzialność wobec Posiadacza ponosi Bank. W takim przypadku ma zastosowanie ust. 2.
6. Obowiązek, o którym mowa w ust. 5, nie ma zastosowania do Banku, jeżeli Bank udowodni, że Dostawca odbiorcy otrzymał kwotę danej Transakcji Płatniczej, nawet jeżeli Transakcja Płatnicza została wykonana z opóźnieniem. W takim przypadku Dostawca odbiorcy uznaje kwotę na rachunku płatniczym Odbiorcy z datą waluty nie późniejszą niż data waluty, z którą kwota zostałaby uznana, gdyby Transakcja Płatnicza została wykonana prawidłowo.
7. W przypadku niewykonanej lub nienależyte wykonanej Transakcji Kartą:
  - a) zainicjowanej przez Posiadacza – Bank bez względu na odpowiedzialność ponoszoną zgodnie z ust. 1, na wniosek Posiadacza niezwłocznie podejmuje działania w celu przedsięwzięcia Transakcji Kartą i powiadamia Posiadacza o ich wyniku, przy czym czynności te są dla Posiadacza bezpłatne,
  - b) zainicjowanej przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem – dostawca Odbiorcy bez względu na odpowiedzialność ponoszoną zgodnie z ust. 3 niezwłocznie podejmuje na wniosek Odbiorcy niezwłoczne starania w celu przedsięwzięcia Transakcji Kartą i powiadamia Odbiorcę o ich wyniku, przy czym czynności te są dla Odbiorcy bezpłatne.
8. Odpowiedzialność Banku i dostawcy Odbiorcy obejmuje także Opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony Posiadacz w rezultacie niewykonania lub nienależytego w tym opóźnionego wykonania Transakcji Kartą.

#### § 8 Chargeback

1. Chargeback to usługa świadczona przez Bank na wniosek Posiadacza/ Użytkownika mająca na celu odzyskanie autoryzowanej przez Posiadacza/ Użytkownika kwoty Transakcji Bezgotówkowej, w przypadku, gdy kupiony towar:
  - a) nie został dostarczony zgodnie z umową,
  - b) albo jest niezgodny z umową bądź uszkodzony,
  - c) albo wtedy, gdy kupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z umową.
2. Bank przeprowadza usługę Chargeback po podjęciu przez Posiadacza/ Użytkownika w stosunku do Akceptanta działań mających na celu odzyskanie kwoty Transakcji Bezgotówkowej albo dostarczenie towaru/ usługi zgodnie z umową.
3. Wniosek o usługę Chargeback można zgłosić ustnie, telefonicznie lub pisemnie w Placówce Banku oraz pod adresem: [Chargeback@santander.pl](mailto:Chargeback@santander.pl). Wniosek powinien być zgłoszony niezwłocznie po stwierdzeniu sytuacji określonej w ust. 1 i podjęciu działań, o których mowa w ust. 2.
4. Do wniosku o Chargeback należy dołączyć następujące dokumenty:
  - a) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru/ usługi,
  - b) pisemne wyjaśnienie zawierające:
    - szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności,
    - informacje na temat działań podjętych wobec Akceptanta (tj. co najmniej wskazanie: daty i formy kontaktu wnioskodawcy z Akceptantem, danych Akceptanta, treści zgłoszonego żądania oraz odpowiedzi udzielonej przez Akceptanta), mających na celu uzyskanie towaru/ usługi zgodnych z umową lub zwrotu zapłaconej ceny w całości lub odpowiedniej części;
    - informacje, czy towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna, oraz opis podjętych prób zwrotu towaru; a w przypadku zakupu usług – informacje o rezygnacji bądź innych żądaniach.
5. Bank przeprowadza Chargeback zgodnie z regulacjami Organizacji Płatniczych. Decyzja w sprawie zwrotu środków jest niezależna od Banku (podejmowana jest przez Dostawcę Odbiorcy).
6. Bank informuje o decyzji dotyczącej Chargeback w formie: pisemnej lub elektronicznej (za pomocą e-maila lub usługi powiadamiania SMS) w ciągu 5 dni roboczych od dnia otrzymania odpowiedzi od dostawcy Odbiorcy).

#### § 9 Reklamacje i spory

1. Posiadacz zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość wykonania złożonych przez niego Dyspozycji, w szczególności na podstawie informacji udostępnianych przez Bank za pośrednictwem Kanałów Bankowości Elektronicznego oraz otrzymywanych wyciągów z Rachunku i Zestawień operacji. W przypadku stwierdzenia jakiegokolwiek nieprawidłowości, w szczególności uznania Dyspozycji za nieautoryzowaną, niewykonaną lub wykonaną w sposób niezgodny z treścią Dyspozycji, Posiadaczowi w każdym momencie przysługuje prawo złożenia reklamacji, przy czym po upływie terminu 13 miesięcy od dnia, w którym reklamowana Dyspozycja miała być wykonana roszczenia Posiadacza Rachunku względem Banku, z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależyte wykonanych Dyspozycji wygasają.
2. Reklamacje mogą być składane:
  - a) ustnie – osobiście w Placówce Banku lub telefonicznie,
  - b) pisemnie – przesyłką pocztową na adres siedziby Banku lub Placówki Banku lub osobiście w Placówce Banku.
  - c) w formie elektronicznej w Kanałach Bankowości Elektronicznej.Odpowiednie adresy oraz numery telefonów dostępne są w Placówce Banku oraz na Stronie Internetowej Banku.
3. Odpowiedź na reklamację, w zależności od charakteru sprawy i wyboru Klienta, zostanie udzielona listownie lub do skrzynki odbiorczej w rozumieniu *Regulaminu usług Santander online dla klientów indywidualnych*, lub usługą powiadamiania SMS, niezwłocznie – nie później niż:
  - a) w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych, wskazanych w art. 3 Ustawy o usługach płatniczych (m.in. wykonywanie Transakcji

- Płatniczych, wydawanie Instrumentów Płatniczych), odpowiedź zostanie udzielona w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 35 dni roboczych, po uprzednim wyjaśnieniu przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia,
- b) w pozostałych sprawach – w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 60 dni kalendarzowych, po uprzednim wyjaśnieniu przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia.
4. Bank może po przyjęciu zgłoszenia reklamacji Transakcji Kartą podjąć decyzję o warunkowym uznaniu Rachunku kwotą będącą przedmiotem reklamacji. W przypadku, gdy postępowanie reklamacyjne wykaże, że reklamacja jest niesłuszna, Bank ma prawo obciążyć Rachunek ponownie reklamowaną kwotą. Bank nie pobiera Opłat z tytułu negatywnego rozpatrzenia reklamacji.
5. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, Bank niezwłocznie uznaje Rachunek kwotą Dyspozycji uznaną za nieautoryzowaną, niewykonaną lub wykonaną w sposób niezgodny z treścią Dyspozycji złożonej przez Posiadacza.
6. W celu udokumentowania reklamacji Posiadacz powinien udostępnić Bankowi potwierdzenia dokonania Transakcji Kartą lub dołączyć kopię innych dokumentów potwierdzających jej zasadność.
7. Jeżeli przedmiotem reklamacji jest Transakcja Kartą dokonana przy użyciu utraconej Karty Debetowej oraz w innych uzasadnionych przypadkach, Posiadacz powinien dodatkowo doręczyć Bankowi:
- 1) zaświadczenie z policji lub prokuratury o złożeniu zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa,
  - 2) dokładny opis okoliczności, które towarzyszyły utracie Karty Debetowej (data, miejsce, opis zdarzenia) oraz inne informacje potrzebne do ustalenia zakresu odpowiedzialności Banku i Posiadacza.
8. Posiadacz/ Użytkownik może wnieść skargę na działanie Banku lub Placówki Partnerskiej do Komisji Nadzoru Finansowego. Uprawnienie takie przysługuje również osobom fizycznym, osobom prawnym oraz jednostkom organizacyjnym niebędącym osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, którym odmówiono świadczenia usług płatniczych, oraz organizacjom konsumenckim.
9. Posiadacz/ Użytkownik może się zwrócić o:
- a) bezpłatną pomoc prawną – do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta,
  - b) pozasądowe rozwiązanie sporu wynikającego z umowy – do Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 zł. Adres strony internetowej Arbitra Bankowego: <http://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy>,
  - c) rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów przed Rzecznikiem Finansowym, w trybie określonym w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym – w sytuacji nieuwzględnienia przez Bank reklamacji Posiadacza/ Użytkownika. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>.
10. Organem sprawującym nadzór i kontrolę nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.

#### § 10 Zmiany Regulaminu

1. Bank ma prawo do uchylecia, zmiany lub uzupełnienia treści Regulaminu lub Umowy o Kartę Debetową. O uchyleniu, zmianie lub uzupełnieniu treści Regulaminu lub Umowy o Kartę Debetową Bank informuje Posiadacza nie później, niż 2 (dwa) miesiące przed planowanym uchyleniem, zmianą lub uzupełnieniem treści Regulaminu. Uchylenie, zmiana lub uzupełnienie treści Regulaminu lub Umowy o Kartę Debetową jest skuteczne w stosunku do osób, które zawarły Umowę o Kartę Debetową, o ile nie złożą one sprzeciwu najpóźniej do dnia poprzedzającego datę zmiany.
2. Przestankami uchylenia, zmiany lub uzupełnienia Regulaminu zgodnie z ust. 1 powyżej (włączając wydanie nowego Regulaminu) są następujące okoliczności:
  - 1) zmiana Wymagań Prawnych, a zwłaszcza przepisów kodeksu cywilnego, Kodeksu Postępowania Cywilnego, Ustawy Prawo Bankowe, ustawy o podatku od czynności cywilnoprawnych, Ustawy UUP, w zakresie, w jakim zmiany te powodują konieczność zmiany Regulaminu lub Umowy Ramowej;
  - 2) akty administracyjne publicznych organów regulacyjnych, w tym w szczególności Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Komisji Nadzoru Finansowego, Generalnego Inspektora Informacji Finansowej, a także organów administracji, które mogą je zastąpić w przyszłości, w zakresie w jakim ww. akty administracyjne modyfikują treść Regulaminu lub Umowy Ramowej, albo nakładają na Bank obowiązek określonej modyfikacji ich treści;
  - 3) orzeczenia sądów powszechnych (włączając Sąd Najwyższy i Trybunał Konstytucyjny) oraz sądów administracyjnych, a także akty instytucji sądowych i administracyjnych Unii Europejskiej podlegające bezpośredniej implementacji lub wykonaniu na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, a ponadto rozstrzygnięcia arbitra bankowego - w tym przypadku zmiana treści Regulaminu lub Umowy Ramowej będzie dopuszczalna, o ile przy wszechstronnym rozpatrzeniu okoliczności danej sprawy będzie można obiektywnie uznać, że z punktu widzenia Posiadacza, proponowana zmiana jest dla niego korzystna;
  - 4) wprowadzenie przez Bank nowych rodzajów Rachunków, nowych Usług Płatniczych lub nowych Instrumentów Płatniczych nieobjętych niniejszym Regulaminem oraz istotna modyfikacja oferty Banku, w tym rodzajów Rachunków, rodzajów Instrumentów Płatniczych i rodzajów świadczonych Usług Płatniczych - w takim przypadku zmiana treści Regulaminu lub Umowy Ramowej jest dopuszczalna wyłącznie w zakresie który jest obiektywnie niezbędny i bezpośrednio związany z wprowadzeniem nowych rodzajów Rachunków, nowych Usług Płatniczych lub nowych Instrumentów Płatniczych oraz istotną modyfikacją oferty Banku, w tym rodzajów Rachunków, rodzajów Instrumentów Płatniczych i rodzajów świadczonych Usług Płatniczych, o ile nie naruszy to interesów Posiadacza, zapewni należyte wykonanie Umowy Ramowej oraz nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych Posiadacza;

- 5) wprowadzanie przez Bank nowych i modyfikacja istniejących systemów komputerowych, a także wprowadzenie przez Bank innych systemów służących do przesyłania, przetwarzania i magazynowania danych w formie elektronicznej - w takim przypadku zmiana treści Regulaminu lub Umowy Ramowej jest dopuszczalna w zakresie, który jest obiektywnie niezbędny i bezpośrednio związany z wprowadzeniem lub modyfikacją systemów informatycznych, a także wprowadzeniem przez Bank innych systemów służących do przesyłania, przetwarzania i magazynowania danych w formie elektronicznej, o ile nie naruszy to interesów Posiadacza, zapewni należyte wykonanie Umowy Ramowej oraz nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych Posiadacza;
- 6) przekazanie lub odebranie przez Bank przedsiębiorcom zewnętrznym (włączając ich wymianę) części działalności Banku w zakresie i trybie określonym w odnośnych Wymaganiach Prawnych, w zakresie, w jakim przekazanie lub odebranie przez Bank przedsiębiorcom zewnętrznym (włączając ich wymianę) części działalności Banku powoduje konieczność zmiany Regulaminu lub Umowy Ramowej;
- 7) wprowadzenie lub rezygnacja przez Bank z elementów ochrony ubezpieczeniowej włączonej do parametrów poszczególnych rodzajów Rachunków lub Usług Płatniczych lub Instrumentów Płatniczych, a także zmiana warunków ubezpieczenia w odniesieniu do takich elementów ochrony ubezpieczeniowej w dotychczasowych lub już funkcjonujących rodzajach Rachunków lub Instrumentach Płatniczych lub Usługach Płatniczych, w tym zmiana ubezpieczyciela - w zakresie, w jakim wprowadzenie lub rezygnacja przez Bank z elementów ochrony ubezpieczeniowej powodują konieczność zmiany Regulaminu lub Umowy Ramowej oraz, o ile proponowana zmiana nie będzie prowadziła do zwiększenia obciążeń finansowych Posiadacza;
3. Bank zobowiązuje się do informowania o zmianach w treści niniejszego Regulaminu i Tabeli Prowizji i Opłat:
  - a) Posiadacza/ Użytkownika, którego wiąże *Porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu pomiędzy Klientem a Bankiem (Elektroniczny kanał kontaktu)* – przez skrzynkę pocztową w rozumieniu *Regulaminu Elektronicznego kanału kontaktu*,
  - b) Posiadacza/ Użytkownika innego niż wskazany w lit. a) – przesyłką pocztową na wskazany Bankowi Adres do Doręczeń.
4. Posiadacz ma prawo przed datą wejścia w życie proponowanych zmian:
  - a) wypowiedzieć Umowę o Kartę Debetową bez ponoszenia opłat ze skutkiem od dnia poinformowania o zmianie o której mowa w ust. 1, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane,
  - b) zgłosić sprzeciw bez wypowiedzenia, co skutkuje wygaśnięciem Umowy o Kartę Debetową z dniem poprzedzającym wejście w życie proponowanych zmian bez ponoszenia opłat.

#### § 11 Postanowienia końcowe

1. Umowa o Kartę Debetową zawierana jest na czas nieokreślony, w języku polskim i w tym języku strony będą się porozumiewały w okresie jej obowiązywania.
2. Posiadacz w każdym czasie obowiązywania Umowy o Kartę Debetową ma prawo żądać bezpłatnego udostępnienia mu przez Bank w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji postanowień Umowy o Kartę Debetową, żądanie udostępnienia treści Umowy o Kartę Debetową może być złożone osobiście w Oddziale. Aktualna treść Regulaminu i Tabeli Prowizji i Opłat dostępna jest na Stronie Internetowej Banku.
3. Umowa o Kartę Debetową może zostać rozwiązana przez Posiadacza:
  - a) ze skutkiem natychmiastowym, pod warunkiem złożenia wypowiedzenia w Placówce Banku (w tym na Infolinii) lub u doradcy online w sposób określony w *Regulaminie usług Santander online dla klientów indywidualnych*, z zastrzeżeniem lit b). Wypowiedzenie jest równoznaczne z zastrzeżeniem Karty Debetowej,
  - b) w przypadku zmiany rodzaju Rachunku - może wypowiedzieć Umowę o Kartę Debetową z 14-dniowym okresem wypowiedzenia w Oddziale, Placówce Partnerskiej, na Infolinii lub w Usłudze Santander internet. Umowa o Kartę Debetową ulega rozwiązaniu z upływem 14 dni od złożenia wypowiedzenia. Po upływie w/w okresu Karta Debetowa zostanie zastrzeżona przez Bank.
4. Do komunikacji Posiadacza/ Użytkownika z Bankiem służy adres poczty elektronicznej: [kontakt@santander.pl](mailto:kontakt@santander.pl). Lista miejsc, w których Bank wykonuje działalność, jest dostępna na Stronie Internetowej Banku.
5. Sposób wzajemnego porozumiewania się Posiadacza/ Użytkownika i Banku (w tym wymogów technicznych dotyczących sprzętu i oprogramowania) określony jest w *Regulaminie kont dla klientów indywidualnych*.
6. Posiadacz/ Użytkownik ma obowiązek powiadomienia Banku o zmianach danych osobowych oraz aktualizacji innych danych kontaktowych podanych w Banku.
7. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie zapisy: *Regulaminu kont dla klientów indywidualnych* oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
8. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie dnia **20 grudnia 2018 r.** i obowiązuje do dnia wznowienia Karty Debetowej.



# Regulamin obsługi Kart Debetowych

## § 1 Zakres regulacji

1. Niniejszy Regulamin określa zasady obsługi Kart Debetowych.
2. Na podstawie Regulaminu Bank świadczy na rzecz Posiadacza następujące Usługi Płatnicze:
  - 1) przyjmowanie wpłat gotówki na Rachunek i dokonywanie wypłat gotówki z Rachunku przy wykorzystaniu Kart Debetowych;
  - 2) realizację Transakcji Płatniczych);które, w przypadkach i zakresie szczegółowo określonych w § 2 i dalszych postanowieniach Regulaminu, mogą stanowić świadczenie usług „wydania karty płatniczej”, „obsługi karty debetowej”, „transgranicznej transakcji płatniczej przy użyciu karty debetowej do płatności bezgotówkowych”, „transgranicznej transakcji płatniczej przy użyciu karty debetowej do płatności gotówkowych”, „wypłaty gotówki”, „wpłaty gotówki”, „sporządzania zestawienia transakcji płatniczych”, „powiadamiania SMS” oraz „usługi bankowości telefonicznej” i „usługi bankowości elektronicznej” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych.
3. Zasady korzystania z rachunku płatniczego związane z możliwością dostępu do usług TPP (Third Party Providers), tj. dostawców świadczących usługę inicjowania Transakcji Płatniczych oraz usługę dostępu do informacji o Rachunku płatniczym określa *Regulamin usług Santander online dla klientów indywidualnych*.

## § 2 Terminy zdefiniowane

1. Wszelkie terminy zdefiniowane i pisane wielką literą mają takie znaczenie, jakie im nadano w niniejszym Regulaminie, o ile w Umowie Ramowej lub w Tabeli Prowizji i Opłat, nie zostało im wyraźnie nadane znaczenie odmienne. W przypadku usług, które odpowiadają w pełnym lub częściowym zakresie definicjom usług reprezentatywnych zamieszczonym w Wykazie Usług Reprezentatywnych, Bank wskazuje, w wykonaniu swojego obowiązku wynikającego z art. 32d ust. 1 Ustawy UUP, ich nazwy w brzmieniu określonym w Wykazie Usług Reprezentatywnych.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

Adres do Doręczeń – zgłoszony Bankowi przez Posiadacza i udokumentowany adres zamieszkania lub inny adres do korespondencji Posiadacza;

Akceptant – przedsiębiorca, który przyjmuje płatności Kartami Debetowymi;

Autoryzacja – procedury przewidziane w niniejszym Regulaminie, których celem jest wyrażenie zgody przez Posiadacza na realizację Dyspozycji Transakcji Płatniczej w ramach danej Usługi Płatniczej przez Bank;

Bank – Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie.;

Blokada Karty Debetowej – czasowe wstrzymanie możliwości zlecenia Transakcji przetwarzanych on-line;

CVV2/CVC2 – trzycyfrowy kod znajdujący się na rewersie Karty Debetowej, służący do potwierdzania Transakcji Płatniczych wykonywanych przy użyciu Karty Debetowej przez Internet oraz telefon;

Czytnik zbliżeniowy – urządzenie elektroniczne służące do przeprowadzania Transakcji Zbliżeń, odczytujące dane Karty Debetowej przy użyciu anteny zbliżeniowej.

Dostawca odbiorcy – podmiot świadczący Usługi płatnicze na rzecz odbiorcy w zakresie wykonania Transakcji.

Dyspozycja – oświadczenie Posiadacza lub osoby upoważnionej przez Posiadacza złożone w celu zlecenia i potwierdzenia wykonania Transakcji Płatniczej w ramach określonej Usługi Płatniczej wyrażone w sposób i w formie przewidzianej dla danej Usługi Płatniczej, zgodnie z Umową Ramową i Regulaminem;

Dzień Roboczy – każdy dzień, oprócz sobót, dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej oraz innych dni, w których Bank nie prowadzi działalności;

EOG – Europejski Obszar Gospodarczy, obejmuje kraje Unii Europejskiej (w tym Polska) oraz Islandię, Liechtenstein i Norwegię;

Infolinia – tj. „usługa bankowości telefonicznej” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych czyli jednostka Banku całodobowo świadcząca usługę bankowości telefonicznej dla posiadaczy i użytkowników Kart Debetowych, pod numerem telefonu 1 9999 (+ 48 61 81 19999 dla dzwoniących z zagranicy). Wszystkie rozmowy prowadzone na infolinii są rejestrowane (opłata za minutę połączenia zgodnie z taryfą danego operatora). Instrument Płatniczy – Karta Debetowa.

Kanały Bankowości Elektronicznej – kanały komunikacji Posiadacza z Bankiem za pośrednictwem sieci teleinformatycznych, udostępnione przez Bank i oferowane w ramach świadczenia wskazanych poniżej usług reprezentatywnych w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych:

  - a) Usługa Santander internet – tj. „usługa bankowości elektronicznej” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych czyli dostęp do usług bankowych za pośrednictwem Internetu. Korzystanie z usługi bankowości internetowej odbywa się zgodnie z *Regulaminem usług Santander online klientów indywidualnych*.
  - b) Aplikacja Santander mobile – tj. „usługa bankowości elektronicznej” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych czyli nadany w ramach usługi bankowości internetowej dostęp do usług bankowych za pośrednictwem aplikacji zainstalowanej na zaufanym Urządzeniu Mobilnym.

Karta Debetowa – karta płatnicza wydawana i obsługiwana przez Bank w ramach świadczenia usług „wydania karty płatniczej” i „obsługi karty debetowej” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych, na wniosek Posiadacza, do określonych rodzajów Rachunków umożliwiających dokonywanie Transakcji Płatniczych do wysokości Dostępnych Środków na Rachunku, do którego Karta Debetowa została wydana;

Karta Partnerska – Karta Debetowa IQ World MasterCard wydawana we współpracy z Partnerem Zewnętrznym lub powiązana z programem lojalnościowym,

Kod PIN – indywidualny, poufny numer identyfikacyjny przypisany do Karty Debetowej, który z danymi zawartymi na Karcie Debetowej służy do uwierzytelniania Posiadacza lub Użytkownika oraz ważności Karty Debetowej w celu dokonania Transakcji Płatniczej i Autoryzacji tej Transakcji Płatniczej.

Kod 3D Secure – tj. usługa „powiadamiania SMS” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych czyli jednorazowy kod SMS wysyłany przez Bank na numer telefonu komórkowego Posiadacza lub Użytkownika Karty Debetowej, posiadanego przez Bank w celu weryfikacji tożsamości i dodatkowej autoryzacji dyspozycji z wykorzystaniem usługi 3DS.

Kurs Banku – aktualny kurs (w tym odpowiednio kurs kupna lub sprzedaży dewiz) ustalony przez Bank dla danej waluty wskazany w Tabeli Kursu Banku, dostępnej w Placówkach Banku oraz publikowanej na Stronie Internetowej Banku;

- Małoletni – oznacza Posiadacza, który nie ukończył 18 (osiemnastego) roku życia i nie posiada pełnej zdolności do czynności prawnych;
- Numer Kontaktowy – wskazany przez Posiadacza/Użytkownika numer telefonu komórkowego, służący do kontaktów pomiędzy Posiadaczem/Użytkownikiem, a Bankiem, który może być użyty do weryfikacji tożsamości Posiadacza/Użytkownika oraz autoryzacji Transakcji dokonywanej przez internet w ramach Usługi 3D Secure;
- Odbiorca – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot Transakcji Płatniczej. W przypadku Transakcji Płatniczych kierowanych na Rachunek, Posiadacz występuje w charakterze Odbiorcy;
- Oddziały – jednostki organizacyjne Banku;
- Opłaty - opłaty i prowizje pobierane przez Bank w związku z poszczególnymi czynnościami Banku związanymi z prowadzeniem Rachunków oraz świadczeniem Usług Płatniczych, określone szczegółowo w Tabeli Prowizji i Opłat, a także koszty i wydatki, które Posiadacz zobowiązany jest Bankowi zwrócić zgodnie z Wymaganiami Prawnymi;
- Organizacja Płatnicza – VISA lub MasterCard – instytucje we współpracy z którymi Bank wydaje Karty Debetowe ze znakiem VISA bądź MasterCard. Informacje o kursach walut stosowanych przez organizacje do przeliczania transakcji dokonanych przy użyciu Karty Debetowej, umieszczone są na stronie internetowej Mastercard/Visa;
- Partner Zewnętrzny – podmiot, z którym Bank współpracuje w zakresie wydawania Kart Partnerskich;
- Placówka Banku - Oddział, Placówka partnerska lub inna jednostka organizacyjna Banku (także Infolinia) obsługująca klientów.
- Placówka Partnerska – placówka agencyjna Banku działająca pod oznaczeniem „Placówka Partnerska Santander Bank Polska”.
- Posiadacz – osoba fizyczna będąca Konsumentem, wymieniona w Umowie Ramowej jako Posiadacz. W przypadku Przedstawiciela Posiadacza (o ile występuje) lub Użytkownika, o ile z kontekstu wyraźnie nie wynika inaczej, wszelkie postanowienia dotyczące Posiadacza dotyczą także Przedstawiciela Posiadacza oraz Użytkownika;
- Program Lojalnościowy Partnera – oferta przeznaczona dla Posiadaczy lub Użytkowników Kart Płatniczych Partnerskich, polegająca na udzielaniu przez Partnera Zewnętrznego lub placówki handlowo – usługowe współpracujące z Partnerem Zewnętrznym, określonych zniżek przy zakupie towarów lub usług przy użyciu tych Kart lub naliczaniu punktów, zgromadzenie odpowiedniej ilości których równoznaczne jest z przyznaniem nagrody, przewidzianej regulaminem Partnera Zewnętrznego;
- Przedstawiciel Posiadacza – osoba lub osoby upoważnione z mocy przepisów prawa lub orzeczenia sądu do reprezentacji Posiadacza o ograniczonej zdolności do czynności prawnych, zgodnie z obowiązującymi Wymaganiami Prawnymi;
- Rachunek – każdego rodzaju rachunek bankowy, w rozumieniu przepisów Ustawy Prawo Bankowe, prowadzony przez Bank na rzecz Posiadacza w ramach świadczenia usługi „*prowadzenia rachunku płatniczego*” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych, udostępniany Posiadaczowi na podstawie niniejszej Umowy, pełniący funkcję rachunku płatniczego zgodnie z Ustawą UUP;
- Regulamin – niniejszy Regulamin obsługi Kart Debetowych.
- Sieć bankomatów/ wpłatomatów Banku - bankomaty/ wpłatomaty zarządzane przez Bank i oznaczone jego logo.
- Silne Uwierzytelnianie – **Uwierzytelnianie** zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch z poniższych elementów: (1) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie Posiadacz/ Użytkownik; (2) posiadanie czegoś, co ma wyłącznie Posiadacz/ Użytkownik; (3) cechy charakterystyczne Posiadacza/ Użytkownika. Elementy te są integralną częścią uwierzytelnienia i są niezależne w taki sposób, że naruszenie jednego z nich nie osłabia wiarygodności pozostałych.
- Strona Internetowa Banku – publicznie dostępna strona internetowa (WWW) o adresie [www.santander.pl](http://www.santander.pl);
- Tabela Kursów Banku – Tabela Kursów Kupna i Sprzedaży waluty polskiej w stosunku do walut obcych udostępniana w Placówkach Banku oraz na Stronie Internetowej Banku;
- Tabela Prowizji i Opłat – „*Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polska S.A. za czynności bankowe dla klientów indywidualnych*”;
- Terminal Płatniczy – urządzenie elektroniczne służące do wykonania transakcji.
- Transakcja Płatnicza – wykonana przez Bank, na podstawie Dyspozycji Posiadacza lub Odbiorcy, transakcja zmieniająca Saldo Rachunku, za wyjątkiem Opłat oraz naliczonych odsetek:
- Wyplata Gotówkowa – tj. usługa „*wypłaty gotówki*” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych, czyli Transakcja Płatnicza polegająca na obciążeniu Rachunku kwotą Wyplaty Gotówkowej, dokonywana w Oddziałach Banku lub w bankomatach;
  - Wpłata Gotówkowa – tj. usługa „*wpłaty gotówki*” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych, czyli Transakcja Płatnicza polegająca na uznaniu Rachunku kwotą Wpłaty Gotówkowej dokonywana w Oddziałach Banku lub w wpłatomatach;
  - Transakcja Kartą – Transakcja Płatnicza wykonana przy użyciu Karty Debetowej, obciążająca Rachunek, do którego została wydana, w tym m.in. Transgraniczna Gotówkowa Transakcja Kartą i Transgraniczna Bezgotówkowa Transakcja Kartą;
  - Transgraniczna Bezgotówkowa Transakcja Kartą – tj. „*transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności bezgotówkowych*” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych, czyli usługa polegająca na wykonywaniu bezgotówkowych transakcji płatniczych przy użyciu Karty Debetowej na terytorium innego państwa członkowskiego Unii Europejskiej niż Polska z fizycznym wykorzystaniem Karty Debetowej lub bez fizycznego wykorzystania Karty Debetowej;
  - Transgraniczna Gotówkowa Transakcja Kartą – tj. „*transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności gotówkowych*” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych, czyli usługa polegająca na wypłacie środków pieniężnych z Rachunku na terytorium innego państwa członkowskiego Unii Europejskiej niż Polska za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w Placówce Banku;
  - Transakcja Gotówkowa – wypłata gotówki przy użyciu Karty Debetowej w bankomacie lub innym urządzeniu umożliwiającym wypłatę gotówki (np. w niektórych punktach handlowo-usługowych, w urzędzie pocztowym), w tym m.in. Transgraniczna Gotówkowa Transakcja Kartą, lub wpłata gotówki we wpłatomacie;
  - Transakcja Bezgotówkowa – dokonanie zapłaty przy użyciu Karty Debetowej lub numeru Karty Debetowej za produkty lub usługi (w tym transakcje realizowane przez internet lub telefon), w tym m.in. Transgraniczna Bezgotówkowa Transakcja Kartą;
  - Transakcja cash back – wypłata gotówki przy użyciu Karty Debetowej z kasy sklepowej podczas płatności Kartą Debetową. Więcej informacji znajduje się na Stronie Internetowej Banku.

- i) Transakcja na odległość – Transakcja Bezgotówkowa niewymagająca fizycznego użycia Karty Debetowej, m.in. przez Internet.
- j) Transakcja „no show” – Transakcja Bezgotówkowa związana z nieodwołaniem rezerwacji u usługodawcy typu T&E (skrót od Travel and Entertainment, usługodawca świadczący usługi związane z podróżami typu: linie lotnicze, hotele, wypożyczalnie samochodów).
- k) Transakcja powtarzalna – Transakcja Bezgotówkowa, której skutkiem jest cykliczne obciążanie Rachunku kwotą ustaloną z Odbiorcą.
- l) Transakcja Quasi Cash – Transakcja Bezgotówkowa podczas której dochodzi do wymiany środków na gotówkę/ jednostki pieniężne, dokonana w punktach oznaczonych jako: kasyna, kasyna internetowe, gry losowe, zakłady bukmacherskie, loterie i totalizatory.
- m) Transakcja typu CAT (Cardholder-Activated Transaction) – Transakcja Bezgotówkowa dokonywana przy fizycznym użyciu Karty Debetowej w urządzeniach samoobsługowych, dla których autoryzacja Kodem PIN lub podpisem może nie być wymagana (np. opłata za parking, opłata za autostradę, bilet komunikacji miejskiej)
- n) Transakcja Zbliżeniowa – Transakcja Bezgotówkowa lub Transakcja Gotówkowa, dokonana w punkcie handlowo-usługowym wyposażonym w Terminal Płatniczy, umożliwiającym dokonanie Transakcji Zbliżeniowej lub w bankomacie umożliwiającym dokonanie Transakcji zbliżeniowej, polegająca na zbliżeniu Karty Debetowej do terminala płatniczego lub bankomatu;

Transakcje przetwarzane on-line – przetwarzanie Transakcji Kartą ze sprawdzeniem w systemie informatycznym Banku statusu Karty Debetowej (np. sprawdzenie, czy Karta Debetowa nie jest zastrzeżona) oraz stanu dostępnych środków.

Transakcje przetwarzane off-line – przetwarzanie Transakcji Kartą bez sprawdzenia w systemie informatycznym Banku statusu Karty Debetowej oraz stanu dostępnych środków.

Umowa o Kartę Debetową – umowa o Usługę Płatniczą pomiędzy Bankiem, a Posiadaczem, zawarta w ramach Umowy Ramowej, w wykonaniu której Bank zobowiązuje się do wydania, na wniosek Posiadacza, Karty Debetowej oraz do rozliczania Transakcji Kartą w ciężar Rachunku, do którego Karta Debetowa została wydana, a Posiadacz zobowiązuje się do zapłaty kwot dokonanych i rozliczonych Transakcji Kartą Debetową;

Umowa Ramowa – Umowa o prowadzenie rachunków bankowych oraz świadczenie usług płatniczych dla Konsumentów zawarta między Bankiem, a Posiadaczem, określająca warunki i zasady otwierania i prowadzenia przez Bank na rzecz Posiadacza Rachunków, świadczenia przez Bank Usług Płatniczych, w tym wydawania Instrumentów Płatniczych do której zastosowanie znajduje niniejszy Regulamin. W ramach Umowy Ramowej zawarte są Umowa o Kartę Debetową oraz Umowa Usługi Bankowości Elektronicznej;

Usługa Płatnicza – każdego rodzaju czynność Banku polegająca na wykonaniu Transakcji Płatniczych na podstawie złożonych przez Posiadacza Dyspozycji, wydawaniu Instrumentów Płatniczych oraz wykonywaniu Transakcji Płatniczych przy użyciu Instrumentów Płatniczych;

Usługa 3D Secure – tj. usługa „powiadamiania SMS” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych czyli usługa umożliwiająca dokonanie Transakcji Bezgotówkowej Kartą Debetową przez internet z zastosowaniem autoryzacji Kodem 3D Secure w punktach akceptujących/udostępniających tę usługę. Transakcja wykonywana jest przez bezpieczny protokół Organizacji Płatniczej;

Ustawa Prawo Bankowe – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz.U. z 2015 r. poz. 128 z późn. zm.);

Ustawa UUP – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2014 r. poz. 873 – tekst jednolity – z późn. zm.);

Urządzenie Mobilne – telefon komórkowy lub inne urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające Posiadaczowi/Użytkownikowi odbiór Kodów 3D Secure, a także odbieranie i wysyłanie wiadomości w ramach Usługi 3D Secure, pod wskazanym Numerem Kontaktowym;

Użytkownik – osoba fizyczna będąca Konsumentem, upoważniona przez Posiadacza do składania na podstawie Umowy Ramowej, w imieniu i na rzecz Posiadacza, Dyspozycji Transakcji Płatniczych przy użyciu wydanego tej osobie Instrumentu Płatniczego w postaci Karty Debetowej.

Wpłatomat – urządzenie umożliwiające Wpłatę Gotówki za pomocą Karty Debetowej na Rachunek, na którym wpłata ma zostać zaksięgowana.

Wykaz Usług Reprezentatywnych – wykaz usług reprezentatywnych zawarty w rozporządzeniu Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 14 lipca 2017 r. w sprawie wykazu usług reprezentatywnych powiązanych z rachunkiem płatniczym lub aktach prawnych zmieniających lub zastępujących to rozporządzenie, wydanych na podstawie art. 14f Ustawy UUP;

Uwierzytelnianie – procedura umożliwiająca Bankowi weryfikację tożsamości Posiadacza/ Użytkownika lub ważności Karty Debetowej, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających.

Wymagania Prawne - oznaczają: (1) obowiązujące w Rzeczypospolitej Polskiej przepisy prawa (w tym również prawa europejskiego), (2) wskazanie powszechnie uznanej w Rzeczypospolitej Polskiej praktyki bankowej, (3) postanowienia orzeczeń sądowych, prokuratorskich, komorniczych lub administracyjnych, (4) postanowienia niniejszego Regulaminu, Umowy Ramowej i Tabeli Prowizji i Opłat, jak również (5) regulacje i środki ograniczające o charakterze prawnym i wewnętrznym stosowane przez inne krajowe lub międzynarodowe instytucje, związki lub stowarzyszenia finansowe, z którymi Bank współpracuje w ramach swojej działalności;

Wznowienie - jednorazowa wymiana Karty Debetowej Posiadacza/ Użytkownika na Kartę Debetową z bieżącej oferty Banku, w stosunku do której zastosowanie będą mieć nowe zasady obsługi oraz warunki cenowe.

Zastrzeżenie Karty Debetowej – nieodwołalne uniemożliwienie zlecenia Transakcji przetwarzanych on-line;

Zestawienie operacji – tj. usługa polegająca na „sporządzeniu zestawienia transakcji płatniczych” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych czyli dokument zawierający informacje o Transakcjach Płatniczych i innych operacjach dokonanych przy użyciu Karty Debetowej (z wyjątkiem pobranych opłat i prowizji).

Zlecenie płatnicze – oświadczenie Posiadacza/ Użytkownika lub Odbiorcy skierowane do jego dostawcy, zawierające polecenie dokonania Transakcji Płatniczej.

### § 3 Postanowienia wstępne

1. Na podstawie Umowy o Kartę Debetową Bank zobowiązuje się do rozliczania Transakcji Płatniczych dokonanych przy użyciu Karty Debetowej, w ciężar Rachunku, do którego Karta Debetowa została wydana, tj. do świadczenia usługi „obsługi karty debetowej” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych.
2. Posiadacz zobowiązuje się do zapłaty kwot Transakcji Płatniczych dokonanych przez Posiadacza lub Użytkownika przy użyciu Karty Debetowej wraz z należnymi Bankowi Opłatami.
3. Ze środków zgromadzonych na Rachunku pokrywane są:



- a) kwoty Transakcji Gotówkowych i Bezgotówkowych,
  - b) Opłaty i prowizje za używanie Karty Debetowej zgodnie z Tabelą Prowizji i Opłat.
4. Bank obciąża Rachunek należnymi Opłatami lub prowizjami, w tym mogącymi powodować wystąpienie zadłużenia. Obciążanie Rachunku z tego tytułu nie wymaga składania odrębnych oświadczeń przez Posiadacza lub Bank.
  5. Akceptant może pobrać opłatę za dokonanie Transakcji Kartą Debetową (tzw. surcharge), pod warunkiem poinformowania Posiadacza/ Użytkownika o tej opłacie przed rozpoczęciem Transakcji Kartą. Opłata ta jest niezależna od Banku.
  6. W przypadku dokonywania Wpłaty Gotówki we wpłatomatach poza siecią wpłatomatów Banku, podmiot zarządzający urządzeniem może pobrać opłatę za dokonanie wpłaty i jest to niezależne od Banku.
  7. Postanowienia Umowy o Kartę Debetową dotyczące Posiadacza, w szczególności określające prawa i obowiązki Posiadacza wynikające z Umowy o Kartę Debetową, o ile z kontekstu postanowienia wyraźnie nie wynika inaczej lub nie zostało wyraźnie inaczej zaznaczone, dotyczą także Użytkownika.
  8. Posiadacz nie może posiadać więcej, niż jedną Kartę Debetową wydaną na swoje nazwisko do wskazanego Rachunku.
  9. Karta Debetowa jest dostarczana na wniosek Posiadacza przesyłką pocztową (listem zwykłym):
    - 1) w przypadku Karty Debetowej wydanej dla Posiadacza - na Adres do Doręczeń Posiadacza,
    - 2) w przypadku Karty Debetowej wydanej dla Użytkownika – na adres korespondencyjny Użytkownika.,
  10. Otrzymana Karta Debetowa jest nieaktywna co oznacza, że nie można użyć jej do realizacji Transakcji Kartą.
  11. Niezwłocznie po otrzymaniu Karty Debetowej Posiadacz powinien ją aktywować i nadać Kod PIN zgodnie z instrukcją otrzymaną wraz z Kartą Debetową.
  12. Do aktywacji Karty Debetowej oraz nadania Kodu PIN uprawniony jest jedynie Posiadacz/Użytkownik, którego dane znajdują się na Karcie Debetowej.
  13. Posiadacz/Użytkownik jest zobowiązany do złożenia podpisu na Karcie Debetowej niezwłocznie po jej otrzymaniu, o ile na Karcie Debetowej znajduje się miejsce na podpis.

#### § 4 Zasady wydawania i korzystania z Kart Debetowych

1. Kartą Debetową może posługiwać się wyłącznie Posiadacz/Użytkownik, dla którego Karta Debetowa została wydana - którego imię i nazwisko widnieje na Karcie Debetowej. Posiadacz odpowiada za wszystkie skutki korzystania z Karty Debetowej przez Użytkownika. Posiadacz jest zobowiązany do zapoznania Użytkownika z treścią niniejszego Regulaminu.
2. Posiadacz/Użytkownik może posługiwać się Kartą Debetową od chwili jej aktywacji do chwili upływu terminu jej ważności podanego na awersie karty. Karta Debetowa traci ważność w ostatnim dniu miesiąca kalendarzowego wskazanego na awersie.
3. Korzystanie z Karty Partnerskiej jest równoznaczne z uczestnictwem w programie lojalnościowym prowadzonym przez Partnera Zewnętrznego.
4. Zasady naliczania punktów oraz uczestnictwa w programach lojalnościowych, o których mowa w ust. 4 zamieszczone są na Stronie Internetowej Banku.
5. Przed upływem terminu ważności Karty Debetowej Bank bezpłatnie wyda w jej miejsce nową Kartę Debetową z bieżącej oferty Banku (Wznowienie):
  - 1) o ile Posiadacz nie złożył rezygnacji ze wznowienia Karty Debetowej, najpóźniej 60 dni przed upływem terminu ważności Karty Debetowej; oraz
  - 2) pod warunkiem, że poprzednia Karta Debetowa nie jest zastrzeżona ani zablokowana.
6. Bank poinformuje Posiadacza o Wznowieniu, o którym mowa w ust. 5 i wskaże rodzaj Karty Debetowej, która zostanie wydana Posiadaczowi/ Użytkownikowi w miejsce obecnie posiadanej. W tym przypadku odpowiednie zastosowanie mają zapisy § 10.
7. Bank może podjąć decyzję o nieprzedłużeniu Umowy o Kartę Debetową. Decyzję tę doręczy Posiadaczowi/ Użytkownikowi nie później niż 30 dni przed końcem okresu ważności Karty Debetowej (Umowa o Kartę Debetową wygasa z upływem okresu ważności Karty Debetowej).
8. Bank wydaje typy Kart Debetowych wskazane w Tabeli Prowizji i Opłat.
9. W przypadku wymiany Karty Debetowej na Kartę Debetową innego typu automatyczne zastrzeżenie poprzedniej Karty Debetowej następuje:
  - 1) z chwilą aktywacji nowej Karty Debetowej, lub
  - 2) po 30 dniach od momentu wydania nowej Karty Debetowej.
10. Wznowiona Karta Debetowa, o której mowa w ust. 5, wysyłana jest nieaktywna i posiada inny numer niż Karta Debetowa poprzednio wydana. Bank poinformuje Posiadacza/ Użytkownika o sposobie nadania nowego Kodu PIN.
11. Karta Debetowa może być wykorzystywana do dokonywania Transakcji Kartą, w szczególności:
  - 1) w punktach handlowo-usługowych i kasach banków oznaczonych znakiem właściwej Organizacji Płatniczej,
  - 2) w bankomatach i wpłatomatach oznaczonych znakiem właściwej Organizacji Płatniczej,
  - 3) w oddziałach banków oznaczonych znakiem właściwej Organizacji Płatniczej,
  - 4) za pośrednictwem telefonu i Internetu.
12. Karta Debetowa wyposażona w funkcjonalność pozwalającą na dokonywanie Transakcji Zbliżeniowych, oprócz Transakcji Kartą, o których mowa w ust. 11, może być również wykorzystywana do dokonywania Transakcji zbliżeniowych w punktach handlowo-usługowych wyposażonych w Terminal Płatniczy umożliwiający dokonywanie Transakcji Zbliżeniowych oraz Bankomatach i Wpłatomatach umożliwiających dokonywanie Transakcji Zbliżeniowych. Aktualna wysokość limitu kwotowego dla Transakcji Zbliżeniowych w Polsce, które nie wymagają potwierdzenia Kodem PIN, znajduje się na Stronie Internetowej Banku. Limit dla Transakcji Zbliżeniowych poza granicami Polski, w tym Transgranicznych Bezgotówkowych Transakcji Kartą, może być inny. Ze względów bezpieczeństwa dla transakcji wybranych losowo może być wymagane wprowadzenie Kodu PIN o czym Posiadacz/Użytkownik będzie poinformowany.
13. Posiadacz/ Użytkownik ma możliwość wyłączenia i ponownego włączenia funkcjonalności pozwalającej na dokonywanie Transakcji Zbliżeniowych. Dyspozycje takie są realizowane przez Infolinię.
14. Karta Debetowa ma włączoną Usługę 3D Secure. Warunkiem korzystania z usługi jest jej dostępność u Akceptanta. Podanie Kodu 3D Secure może być wymagane podczas płatności Kartą Debetową w Internecie.
15. Dokonywanie Transakcji Płatniczych za pomocą Karty Debetowej nie może przekroczyć żadnego z następujących ograniczeń:
  - 1) limitu dziennego kwotowego dla operacji bezgotówkowych,

- 2) limitu dziennego ilościowego dla operacji bezgotówkowych,
  - 3) limitu dziennego kwotowego dla Wypłat Gotówkowych,
  - 4) limitu dziennego ilościowego dla Wypłat Gotówkowych,
  - 5) kwoty Dostępnych Środków na Rachunku.
16. Limity dzienne, o których mowa w ust. 15, określa Umowa Ramowa, przy czym Bank może na wniosek Posiadacza dokonać zmiany wysokości tych limitów.
17. Zmiana limitów dziennych wymienionych w ust. 15 jest realizowana przez Bank na wniosek Posiadacza złożony w stosunku do każdej Karty Debetowej wydanej do jego Rachunku.
18. Niewykorzystana część limitu kwotowego lub ilościowego w danym dniu nie powoduje powiększenia takiego limitu w dniu następnym.
19. Informacja o aktualnej wysokości limitów wymienionych w ust. 15 jest dostępna w Placówce Banku oraz w Kanałach Bankowości Elektronicznej.
20. Obciążenie Rachunku kwotą Opłaty, zgodnie z Tabelą Prowizji i Opłat, z tytułu dokonanej Transakcji Kartą następuje z datą zaksięgowania Transakcji Płatniczej na Rachunku.
21. Podczas Autoryzacji Transakcji Kartą Bank blokuje kwotę Transakcji Kartą na Rachunku do momentu jej faktycznego rozliczenia i zaksięgowania w ciężar Salda Rachunku. W przypadku Transakcji Kartą dokonywanej w walucie innej niż PLN, kwota zablokowana w wyniku Autoryzacji może różnić się od kwoty obciążenia Rachunku na skutek przeliczeń kwoty Transakcji Kartą, dokonywanych przez Organizację Płatniczą, na podstawie kursów walut innych dla przeprowadzenia Autoryzacji oraz innych dla rozliczenia Transakcji Kartą. Powstała w ten sposób różnica pomiędzy kwotą zablokowaną w wyniku Autoryzacji a kwotą rozliczenia Transakcji Kartą może być przyczyną przekroczenia Dostępnych Środków.
22. Kwota środków zablokowanych tytułem autoryzowanych, nierozliczonych Transakcji Kartą pomniejsza Dostępne Środki na Rachunku na okres: do 10 dni kalendarzowych przy Transakcji Gotówkowej w Bankomacie, albo do 30 dni kalendarzowych przy pozostałych rodzajach Transakcji Kartą.
23. Transakcje Kartą księgowane są na Rachunku najpóźniej następnego Dnia Roboczego po dniu otrzymania przez Bank rozliczenia Transakcji Kartą (tj. plików rozliczeniowych) dokonanej przez Organizację Płatniczą. Księgowanie Transakcji Kartą na Rachunku zwalnia blokadę, o której mowa w ust. 21. Maksymalny termin otrzymania od Organizacji Płatniczej rozliczenia Transakcji Kartą (tj. plików rozliczeniowych) od momentu dokonania Transakcji Kartą to odpowiednio:
- a) dla Transakcji Gotówkowych dokonanych w Bankomatach – 10 dni kalendarzowych,
  - b) dla pozostałych Transakcji Kartą (w tym Transakcji Bezgotówkowych) – 30 dni kalendarzowych.
24. Usługodawca T&E może przekazać do rozliczenia obciążenia z tytułu Transakcji „no show” (obciążenie Rachunku w związku z nieodwołaniem rezerwacji) oraz z tytułu kosztów dodatkowych, wcześniej nierozliczonych, a obciążających bezpośrednio usługodawcę (np. kosztów z tytułu wyrządzonych szkód). Termin przekazania do Banku plików rozliczeniowych w takim przypadku należy liczyć od momentu zakończenia korzystania z usługi (np. wymeldowania z hotelu, oddania samochodu), albo od momentu nieodwołania rezerwacji (dla Transakcji „no show”).
25. Bank dokonuje obciążenia Rachunku w walucie, w jakiej prowadzony jest Rachunek, do którego została wydana Karta Debetowa. Transakcje Kartą na terenie Rzeczypospolitej Polskiej rozliczane są w walucie polskiej – złoty polski (PLN). Dla Transakcji Kartą poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej przewalutowanie Transakcji Kartą, dokonanej w walucie innej niż PLN, przebiega jak poniżej:
- 1) dla Kart Debetowych ze znakiem MasterCard, dla których walutą rozliczeniową jest euro (EUR), z zastrzeżeniem punktu 3, Transakcje Kartą, dokonane w walucie innej niż PLN, tj.:
    - a) w walucie EUR – są przeliczane na PLN po Kursie Banku (kursie sprzedaży dewiz z dnia wprowadzenia transakcji do systemu Banku),
    - b) w walucie innej niż EUR – są przeliczane na EUR, według kursu obowiązującego w systemie Mastercard w dniu rozliczenia transakcji przez Mastercard, a następnie są przeliczane z EUR na PLN po Kursie Banku (kursie sprzedaży dewiz z dnia wprowadzenia transakcji do systemu Banku).
  - 2) dla Kart Debetowych ze znakiem VISA, dla których walutą rozliczeniową jest złoty polski (PLN), z zastrzeżeniem punktu 3, Transakcje Kartą, dokonane w walucie innej niż PLN, tj.:
    - a) w walucie z Tabeli Kursów Banku – są przeliczane z waluty transakcji na PLN po Kursie Banku (kursie sprzedaży dewiz z dnia wprowadzenia transakcji do systemu Banku),
    - b) w walucie spoza Tabeli Kursów Banku – są przeliczane na PLN według kursu obowiązującego w systemie Visa w dniu rozliczenia transakcji przez Visa.
  - 3) Wyplata gotówki w Sieci bankomatów BZWBK24 dokonana z Rachunku w walucie innej niż PLN, jest przeliczana na walutę Rachunku po Kursie Banku (kursie kupna dewiz z dnia wprowadzenia do systemu Banku).
26. W przypadku skorzystania przez Posiadacza Karty Debetowej z usługi DCC (Dynamic Currency Conversion) udostępnianej przez punkty akceptujące oraz sieci bankomatów, polegającej na wyborze waluty w jakiej ma zostać dokonana Transakcja Kartą, przed Autoryzacją Transakcji Kartą, w danym punkcie akceptującym lub bankomacie udostępniającym tę usługę powinna zostać zaprezentowana kwota Transakcji Kartą w walucie wybranej przez Posiadacza Karty Debetowej, kurs walutowy zastosowany przez punkt akceptujący lub sieć bankomatów oraz koszty jakie Posiadacz Karty ponosi w związku ze skorzystaniem z usługi DCC. Koszty ponoszone przez Posiadacza Karty w związku ze skorzystaniem z usługi DCC oraz kurs zastosowany do przeliczenia transakcji w ramach usługi DCC są ustalane przez dany punkt akceptujący lub sieć bankomatów i nie są znane Bankowi w momencie Autoryzacji Transakcji Kartą, jak również Bank nie ma wpływu na wysokość kosztów oraz wartość kursu, o których mowa powyżej.
27. Niedozwolone jest wykonywanie Transakcji Quasi Cash u podmiotów wskazanych w rejestrze na stronach Ministerstwa Finansów (domen służących do oferowania gier hazardowych niezgodnie z ustawą z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych), jak i uczestniczenie w grach hazardowych urządzanych bez koncesji, bez zezwolenia lub bez stosowanego zgłoszenia w rozumieniu wyżej wspomnianej ustawy.
28. Po obciążeniu lub uznaniu Rachunku kwotą Transakcji Płatniczej, Bank udostępnia bezpłatnie wymagane Ustawą UUP informacje w historii obrotów na Rachunku – okresowo, raz w miesiącu za poprzedni miesiąc kalendarzowy:
- a) Posiadaczowi korzystającemu z Usługi Santander internet – w tej usłudze,
  - b) Posiadaczowi innemu niż wskazany w pkt. 1) albo na żądanie Posiadacza – w Oddziale lub Placówce Partnerskiej – w postaci papierowej.
29. Na wniosek Posiadacza Bank sporządza Zestawienia operacji, w cyklach miesięcznych i wysyła je na Adres do Doręczeń Posiadacza. Za Zestawienie operacji pobierana jest opłata zgodnie z Taryfą Prowizji i Opłat. W przypadku gdy Posiadacz nie zawarł umowy, na podstawie której Bank świadczy

- Usługę Santander internet oraz nie otrzymuje wyciągu z Rachunku w trybie i terminie określonym w Umowie Ramowej, Bank będzie dostarczać raz w miesiącu bezpłatne Zestawienie operacji przesyłką pocztową na wskazany w Banku Adres do Doręczeń, pod warunkiem że w danym okresie były realizowane Transakcje Kartą.
30. Posiadacz/ Użytkownik jest obowiązany niezwłocznie zgłosić Bankowi, że nie otrzymał informacji o Transakcjach Kartą, o których mowa w ust. 28 i 29.
  31. W okresie obowiązywania Umowy o Kartę Debetową Bank będzie udostępniał Posiadaczowi w Oddziałach, na jego wniosek, informacje dotyczące Rachunku oraz Transakcji Kartą. Posiadacz ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu postanowień Umowy o Kartę Debetową (w tym Regulaminu oraz Tabeli Prowizji i Opłat) w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji.
  32. Posiadacz/Użytkownik jest obowiązany do:
    - 1) przechowywania Karty Debetowej i ochrony Kodu PIN, z zachowaniem należytej staranności,
    - 2) nieprzechowywania Karty Debetowej razem z Kodem PIN,
    - 3) nieudostępniania Karty Debetowej i Kodu PIN, numeru Karty Debetowej lub numeru CVV2 osobom trzecim,
    - 4) nieudostępniania osobom trzecim Urządzenia Mobilnego oraz karty SIM powiązanych z numerem, na który przesyłane są jednorazowe kody SMS, w tym Kody 3D Secure, oraz utrzymania w tajemnicy otrzymywanych jednorazowych kodów SMS,
    - 5) niezwłocznego poinformowania Banku o utracie lub kradzieży Karty Debetowej, w tym danych Karty Debetowej w celu jej zastrzeżenia bądź o zniszczeniu Karty debetowej, a także zatrzymaniu Karty Debetowej przez Akceptanta lub w bankomacie – w sposób opisany w ust. 39 lit a) – c),
    - 6) niezwłocznego poinformowania Banku o fakcie utraty, zniszczenia, kradzieży, przywłaszczenia lub nieuprawnionego użycia telefonu komórkowego lub karty SIM, powiązanych z numerem telefonu, na który przesyłane są jednorazowe kody SMS, w tym kody 3D-Secure – w sposób opisany w ust. 39 lit a) – b).
  33. Posiadacz zobowiązany jest zwrócić Kartę Debetową do Banku lub zniszczyć ją w sposób uniemożliwiający dalsze korzystanie w przypadku:
    - 1) rozwiązania Umowy Ramowej,
    - 2) odstąpienia przez Posiadacza od Umowy Ramowej w części dotyczącej Umowy o Kartę Debetową,
    - 3) upływu terminu ważności Karty Debetowej,
    - 4) zaistnienia przyczyny uniemożliwiającej Posiadaczowi prawidłowe korzystanie z Karty Debetowej i powodującej konieczność wymiany Karty Debetowej na nową,
    - 5) Zastrzeżenia Karty Debetowej,
    - 6) odwołania pełnomocnictwa ogólnego dla Użytkownika,
    - 7) ujawnienia Kodu PIN osobie trzeciej.
  34. Wprowadzenie Kodu PIN do urządzeń technicznych umożliwiających Autoryzację Transakcji Kartą powinno odbywać się w sposób uniemożliwiający poznanie Kodu PIN przez osoby trzecie.
  35. Bank ma prawo zablokować Kartę Debetową, jeśli podczas Transakcji Kartą Posiadacz/ Użytkownik co najmniej dwa razy poda błędny Kod PIN. Odblokowanie Karty Debetowej odbywa się na podstawie dyspozycji Posiadacza/ Użytkownika złożonej w sposób określony na Stronie Internetowej Banku.
  36. Zatrzymanie Karty Debetowej może nastąpić w przypadku:
    - 1) awarii bankomatu,
    - 2) użycia Karty Debetowej uszkodzonej mechanicznie,
    - 3) użycia Karty Debetowej Zastrzeżonej,
    - 4) utraty prawa korzystania z Karty Debetowej,
    - 5) upływu terminu ważności Karty Debetowej,
    - 6) nieprawidłowej obsługi bankomatu przez Posiadacza,
    - 7) niezgodności podpisu na Karcie Debetowej z podpisem na potwierdzeniu wykonania Transakcji Płatniczej (o ile na Karcie Debetowej znajduje się miejsce na podpis),
    - 8) posługiwania się Kartą Debetową przez osobę nieuprawnioną,
    - 9) po trzykrotnym wprowadzeniu błędnego Kodu PIN.
  37. W przypadku zatrzymania Karty Debetowej w Bankomacie, bądź przez punkt handlowo-usługowy, Posiadacz jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Banku o tym fakcie w celu Zastrzeżenia Karty Debetowej.
  38. Posiadacz ma obowiązek niezwłocznego Zastrzeżenia Karty Debetowej w przypadku:
    - 1) utraty lub zniszczenia Karty Debetowej,
    - 2) podejrzenia, że osoba trzecia weszła w posiadanie numeru Karty Debetowej,
    - 3) odwołania pełnomocnictwa ogólnego dla Użytkownika.
  39. Zastrzeżenia Karty Debetowej należy dokonać:
    - a) dzwoniąc na Infolinię (tel.1 9999, + 48 61 81 19999),
    - b) w dowolnej Placówce Banku,
    - c) w Kanałach Bankowości Elektronicznej,
    - d) w lokalnym centrum Visa (dla karty Visa).
  40. Bank może dokonać Blokady Karty Debetowej lub Zastrzeżenia Karty Debetowej w przypadku:
    - 1) spowodowania przez Posiadacza niedozwolonego zadłużenia,
    - 2) zamknięcia Rachunku, do którego została wydana Karta Debetowa,
    - 3) wyłączenia lub ograniczenia prawa Posiadacza do dysponowania Rachunkiem, a w szczególności: zajęcia egzekucyjnego, postępowania upadłościowego wobec osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej, umownego zablokowania na zabezpieczenie lub zastawienia Rachunku,
    - 4) odwołania pełnomocnictwa ogólnego dla Użytkownika,
    - 5) podejrzenia kradzieży Karty Debetowej lub pozyskania danych z Karty Debetowej przez osobę nieuprawnioną,

- 6) uzasadnionego podejrzenia wobec Posiadacza, iż Karta Debetowa wykorzystywana jest przez Posiadacza do celów niezgodnych z prawem,
  - 7) braku aktywacji Karty Debetowej w terminie 6 miesięcy od daty jej wydania,
  - 8) zwrotu Karty Debetowej do Banku,
  - 9) zmiany typu Karty Debetowej lub wymiany na nową Kartę Debetową tego samego typu,
  - 10) śmierci Posiadacza;
  - 11) wykonywania obowiązków nałożonych na Bank Wymaganiami Prawnymi.
  - 12) zgłoszenia przez Przedstawiciela Ustawowego sprzeciwu dotyczącego korzystania z Karty Debetowej przez Młodzieńca.
41. Bank powiadomi Posiadacza o Blokadzie Karty Debetowej lub Zastrzeżeniu Karty Debetowej przez Bank (o której mowa w ust. 40) pisemnie, telefonicznie lub w formie usługi powiadamiania SMS, chyba że przekazanie takiej informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione z mocy prawa.
42. Nowa Karta Debetowa może być wydana w przypadku:
- 1) zgubienia lub kradzieży Karty Debetowej,
  - 2) zniszczenia lub uszkodzenia Karty Debetowej,
  - 3) Zastrzeżenia Karty Debetowej przez Bank z powodu uzasadnionego podejrzenia dokonania Transakcji Kartą przez osobę nieuprawnioną,
  - 4) zmiany danych identyfikacyjnych umieszczonych na Karcie Debetowej.
43. Nowa Karta Debetowa zostanie wydana przez Bank automatycznie w ciągu 14 dni i będzie posiadać taki sam okres ważności jak karta zastrzeżona.
44. Ustanowienie oraz zmiana Kodu PIN do Karty Debetowej odbywa się w sposób określony na Stronie Internetowej Banku.
45. Warunkiem poprawnego wykonania Zlecenia płatniczego jest użycie Karty Debetowej przez jej Posiadacza/ Użytkownika zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz Autoryzacja Transakcji Płatniczej.
46. Momentem otrzymania Zlecenia płatniczego jest moment, w którym Zlecenie płatnicze zostało otrzymane przez Bank.
47. W przypadku, gdy Bank otrzyma Zlecenie płatnicze w dniu niebędącym dla Banku dniem roboczym, uznaje się, że Zlecenie płatnicze zostało otrzymane pierwszego dnia roboczego po tym dniu. Zlecenie płatnicze jest dostarczane do Banku w formie dokumentów rozliczeniowych, zawierających m.in. dane Karty Debetowej, przy użyciu której dokonano autoryzacji. Bank nie obciąża konta przed otrzymaniem Zlecenia płatniczego.
48. Posiadacz/ Użytkownik może wycofać zgodę na wykonanie kolejnych Transakcji powtarzalnych. W tym celu należy złożyć oświadczenia u usługodawcy lub w Banku. Oświadczenie powinno zawierać: numer Karty Debetowej, kwotę, walutę Transakcji Kartą, dane usługodawcy. Wycofanie zgody może dotyczyć wszystkich kolejnych Transakcji powtarzalnych niezainicjowanych przez danego Odbiorcę. W przypadku skutecznego odwołania zgody, każda kolejna zrealizowana Transakcja Kartą może być zgłoszona w trybie reklamacji jako nieautoryzowana.
49. Odwołanie Zlecenia płatniczego inicjowanego przez Posiadacza/ Użytkownika jest możliwe wyłącznie do chwili jego otrzymania przez Bank.
50. Jeżeli Transakcja Kartą jest inicjowana przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem, to Posiadacz/ Użytkownik nie może odwołać Zlecenia płatniczego po udzieleniu Odbiorcy zgody na wykonanie Transakcji Kartą.
51. Po upływie terminów wskazanych w ust. 49 i 50 Posiadacz/ Użytkownik może odwołać Zlecenie płatnicze wyłącznie wtedy, gdy uzgodni to z Bankiem, a w przypadku wskazanym w ust. 50, dodatkowo gdy Odbiorca wyrazi na to zgodę.

#### § 5 Odpowiedzialność za Transakcje Kartą

1. Posiadacza obciążają Transakcje Kartą dokonane:
  - 1) przez osoby, którym Posiadacz udostępnił Kartę Debetową lub ujawnił Kod PIN,
  - 2) przez osoby, którym Posiadacz udostępnił informacje o działaniu Karty Debetowej, których ujawnienie może spowodować brak skuteczności mechanizmów zapewniających bezpieczeństwo dokonywanych Transakcji Kartą.
2. W przypadku Transakcji Kartą wykonanych przy użyciu Karty Debetowej, Bank stosuje Silne Uwierzytelnianie – jeżeli wymagają tego względy bezpieczeństwa lub przepisy prawa – albo Uwierzytelnianie. Autoryzacja Transakcji Kartą (tj. zgoda na dokonanie Transakcji Kartą) może zostać przeprowadzona w następujący sposób:
  - 1) przez wprowadzenie Kodu PIN w Bankomacie i wyboru rodzaju i kwoty transakcji,
  - 2) przez wprowadzenie Kodu PIN we Wpłatomacie z jednoczesnym podaniem kwoty transakcji
  - 3) przez wprowadzenie Kodu PIN w Terminalu płatniczym z jednoczesnym zaakceptowaniem kwoty transakcji ,
  - 4) przez wprowadzenie Kodu PIN w Bankomacie, wybór rodzaju i kwoty transakcji oraz zbliżenie Karty Debetowej z funkcją zbliżeniową do Czytnika zbliżeniowego,
  - 5) przez wprowadzenie Kodu PIN we Wpłatomacie, podanie kwoty transakcji oraz zbliżenie Karty Debetowej z funkcją zbliżeniową do Czytnika zbliżeniowego,
  - 6) przez zbliżenie Karty Debetowej z funkcją zbliżeniową do Czytnika zbliżeniowego po wyświetleniu kwoty transakcji
  - 7) przez złożenie podpisu na dokumencie potwierdzającym transakcję,
  - 8) przez umieszczenie Karty Debetowej w urządzeniu CAT w celu odczytu paska magnetycznego lub chipa,
  - 9) przez podanie danych Karty Debetowej podczas Transakcji na odległość (w tym Transakcji powtarzalnej) albo jednorazowe podanie danych Karty debetowej dla pierwszej i wszystkich kolejnych Transakcji powtarzalnych. Akceptant może poprosić o: numer Karty Debetowej, dane Posiadacza/ Użytkownika, datę ważności Karty Debetowej, CVV2/ CVC2, a także kod 3D-Secure.
3. Posiadacza obciążają Transakcje Kartą dokonane przez internet lub telefon, mimo że Karta Debetowa została wykorzystana bez fizycznego jej przedstawienia Akceptantowi przy Autoryzacji Transakcji Płatniczej.
4. Posiadacza obciążają Transakcje Płatnicze dokonane po zgłoszeniu, o którym mowa w § 4 ust. 38 jeżeli doszło do nich z winy umyślnej Posiadacza/ Użytkownika.
5. Posiadacza nie obciążają nieautoryzowane Transakcje Kartą wykonane:
  - a) po Zablokowaniu/ Zastrzeżeniu Karty Debetowej,
  - b) gdy Bank nie zapewnił możliwości Zablokowania/ Zastrzeżenia Karty Debetowej,

- c) gdy Posiadacz/ Użytkownik przed dokonaniem Transakcji Kartą nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia Karty, chyba że Posiadacz/ Użytkownik Karty Debetowej doprowadził do takiej transakcji umyślnie,
  - d) gdy utrata Karty przed dokonaniem Transakcją Kartą została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony Banku.
6. Transakcje Kartą, dokonane przez osobę trzecią przy użyciu utraconej przez Posiadacza Karty Debetowej do czasu zgłoszenia przez Posiadacza utraty Karty Debetowej i Zastrzeżenia Karty Debetowej obciążają Posiadacza maksymalnie do łącznej kwoty stanowiącej równowartość w złotych 50 (słownie: pięćdziesiąt) EURO.
  7. Wykonanie Transakcji Zbliżeniowej bezgotówkowej, w przypadku braku środków, może spowodować przekroczenie dostępnego salda na Rachunku. Posiadacz/ Użytkownik jest zobowiązany do dołożenia należytej staranności przy korzystaniu z funkcjonalności zbliżeniowej w celu ograniczenia wystąpienia tego typu przekroczeń.
  8. Ograniczenie odpowiedzialności, o którym mowa w ust. 6, nie dotyczy Transakcji Kartą, do których doszło z winy umyślnej Posiadacza/Użytkownika, w tym, gdy nie dopełnił on obowiązków określonych w Umowie Ramowej i Regulaminie.
  9. W przypadku, gdy Bank nie wymaga Silnego Uwierzytelniania, Posiadacz/ Użytkownik nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane Transakcje Kartą, chyba że działał umyślnie.
  10. Bank nie ponosi odpowiedzialności za:
    - 1) pozostawienie przez Posiadacza/Użytkownika Karty Debetowej w bankomacie lub w punkcie handlowo-usługowym,
    - 2) niepodjęcie przez Posiadacza/Użytkownika środków pieniężnych wypłacanych z bankomatu,
    - 3) odmowę Autoryzacji Karty Debetowej z przyczyn niezależnych od Banku,
    - 4) zatrzymanie Karty Debetowej z przyczyn, o których mowa w §4 ust.36.
  11. Posiadacz/Użytkownik traci możliwość korzystania z Karty Debetowej w przypadku:
    - 1) rozwiązania Umowy Ramowej,
    - 2) odstąpienia od Umowy Ramowej w części dotyczącej Umowy o Kartę Debetową,
    - 3) Zastrzeżenia Karty Debetowej,
    - 4) zniszczenia Karty Debetowej,
    - 5) Blokad Karty Debetowej.
    - 6) Utraty ważności Karty Debetowej.
  12. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji Płatniczej, z zastrzeżeniem § 7 ust. 1 lit a), Bank niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia nieautoryzowanej Transakcji Płatniczej, którą został obciążony Rachunek Posiadacza, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, zwraca Posiadaczowi kwotę nieautoryzowanej Transakcji Płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym na piśmie odpowiedni organ krajowy. W przypadku, gdy Posiadacz korzysta z Rachunku, Bank przywraca obciążony Rachunek do stanu jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana Transakcja Płatnicza. Data waluty w odniesieniu do uznania Rachunku Posiadacza nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.

#### § 6 Zwrot kwoty Autoryzowanej Transakcji Kartą

1. Posiadacz lub w jego imieniu Użytkownik są uprawnieni do ubiegania się o zwrot od Banku kwoty autoryzowanej Transakcji Bezgotówkowej zainicjowanej przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem, w terminie ośmiu tygodni od daty obciążenia Rachunku – jeżeli:
  - a) w momencie Autoryzacji nie została określona dokładna kwota Transakcji Kartą i jednocześnie
  - b) kwota Transakcji Kartą jest wyższa niż kwota, jakiej Posiadacz/ Użytkownik racjonalnie mógł się spodziewać, uwzględniając wartość i rodzaj wcześniejszych Transakcji Kartą oraz istotne dla sprawy okoliczności.
2. Na wniosek Banku Posiadacz/ Użytkownik jest zobowiązany do przedstawienia faktycznych okoliczności potwierdzających spełnienie powyższych warunków. Posiadacz nie może się powoływać na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli został zastosowany kurs waluty zgodnie z Umową o Kartę.
3. W ciągu dziesięciu dni roboczych od daty otrzymania wniosku Bank zwróci na Rachunek Posiadacza pełną kwotę Transakcji Kartą albo poda uzasadnienie odmowy zwrotu, wskazując organy, do których Posiadacz ma prawo odwołać się w tej sprawie, jeśli nie zgadza się z przedstawionym uzasadnieniem.
4. Posiadacz nie ma prawa do zwrotu, o którym mowa w ust. 1, gdy udzielił zgody na wykonanie Transakcji Kartą bezpośrednio Bankowi oraz informacja o przyszłej Transakcji Kartą została dostarczona lub udostępniona Posiadaczowi przez Bank lub Odbiorcę w sposób uzgodniony w Umowie o Kartę na co najmniej cztery tygodnie przed terminem wykonania Transakcji Kartą.

#### § 7 Odpowiedzialność Banku

1. Gdy Zlecenie płatnicze jest składane bezpośrednio przez Posiadacza/ Użytkownika, Bank ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji Kartą, chyba że, Bank udowodni, że rachunek dostawcy Odbiorcy został uznany nie później niż do końca następnego dnia roboczego po otrzymaniu Zlecenia Płatniczego, z zastrzeżeniem przypadków gdy:
  - a) Posiadacz/ Użytkownik w ciągu 13 miesięcy od dnia obciążenia Rachunku albo od dnia, w którym Transakcja Kartą miała być wykonana, nie powiadomi Banku o takich transakcjach; wówczas roszczenie posiadacza względem Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji Kartą wygasa; roszczenie nie wygasa w tym terminie, jeśli Bank nie udostępnił Posiadaczowi informacji o Transakcjach Kartą, zgodnie z § 4 ust. 28 i 29,
  - b) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów prawa albo jest spowodowane siłą wyższą.
2. Jeśli Bank ponosi odpowiedzialność, zgodnie z ust. 1, niezwłocznie przywraca Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji Kartą. W odniesieniu do uznania Rachunku Posiadacza data waluty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
3. Gdy Zlecenie płatnicze jest inicjowane przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem, dostawca Odbiorcy ponosi wobec Odbiorcy odpowiedzialność za prawidłowe przekazanie Zlecenia płatniczego do Banku, z zastrzeżeniem przypadków gdy:

- a) Odbiorca w ciągu 13 miesięcy od dnia, w którym Transakcja Kartą miała być wykonana, nie powiadomi dostawcy Odbiorcy o takich transakcjach; wówczas, roszczenie Odbiorcy względem dostawcy Odbiorcy z tytułu niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji Kartą wygasa,
  - b) niewykonanie lub nienależycie wykonanie Zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów prawa albo jest spowodowane siłą wyższą.
4. Jeżeli dostawca Odbiorcy ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależycie wykonanie Transakcji Kartą, niezwłocznie ponownie przekazuje Zlecenie płatnicze do Banku. W przypadku przekazania Zlecenia płatniczego z opóźnieniem kwota Zlecenia płatniczego zostaje uznana na Rachunku Odbiorcy z datą waluty nie późniejszą niż data waluty, z którą kwota zostałaby uznana gdyby Transakcja Kartą została wykonana prawidłowo. Dostawca Posiadacza przekazuje dostawcy Odbiorcy informację o opóźnieniu w przekazaniu Zlecenia płatniczego.
  5. Jeżeli dostawca Odbiorcy nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależycie wykonanie Transakcji Kartą, odpowiedzialność wobec Posiadacza ponosi Bank. W takim przypadku ma zastosowanie ust. 2.
  6. Obowiązek, o którym mowa w ust. 5, nie ma zastosowania do Banku, jeżeli Bank udowodni, że Dostawca odbiorcy otrzymał kwotę danej Transakcji Płatniczej, nawet jeżeli Transakcja Płatnicza została wykonana z opóźnieniem. W takim przypadku Dostawca odbiorcy uznaje kwotę na rachunku płatniczym Odbiorcy z datą waluty nie późniejszą niż data waluty, z którą kwota zostałaby uznana, gdyby Transakcja Płatnicza została wykonana prawidłowo.
  7. W przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej Transakcji Kartą:
    - a) zainicjowanej przez Posiadacza – Bank bez względu na odpowiedzialność ponoszoną zgodnie z ust. 1, na wniosek Posiadacza niezwłocznie podejmuje działania w celu przesłania Transakcji Kartą i powiadamia Posiadacza o ich wyniku, przy czym czynności te są dla Posiadacza bezpłatne,
    - b) zainicjowanej przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem – dostawca Odbiorcy bez względu na odpowiedzialność ponoszoną zgodnie z ust. 3 niezwłocznie podejmuje na wniosek Odbiorcy niezwłoczne starania w celu przesłania Transakcji Kartą i powiadamia Odbiorcę o ich wyniku, przy czym czynności te są dla Odbiorcy bezpłatne.
  8. Odpowiedzialność Banku i dostawcy Odbiorcy obejmuje także Opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony Posiadacz w rezultacie niewykonania lub nienależyciego w tym opóźnionego wykonania Transakcji Kartą.

#### § 8 Chargeback

1. Chargeback to usługa świadczona przez Bank na wniosek Posiadacza/ Użytkownika mająca na celu odzyskanie autoryzowanej przez Posiadacza/ Użytkownika kwoty Transakcji Bezgotówkowej, w przypadku, gdy kupiony towar:
  - a) nie został dostarczony zgodnie z umową,
  - b) albo jest niezgodny z umową bądź uszkodzony,
  - c) albo wtedy, gdy kupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z umową.
2. Bank przeprowadza usługę Chargeback po podjęciu przez Posiadacza/ Użytkownika w stosunku do Akceptanta działań mających na celu odzyskanie kwoty Transakcji Bezgotówkowej albo dostarczenie towaru/ usługi zgodnie z umową.
3. Wniosek o usługę Chargeback można zgłosić ustnie, telefonicznie lub pisemnie w Placówce Banku oraz pod adresem: [Chargeback@santander.pl](mailto:Chargeback@santander.pl). Wniosek powinien być zgłoszony niezwłocznie po stwierdzeniu sytuacji określonej w ust. 1 i podjęciu działań, o których mowa w ust. 2.
4. Do wniosku o Chargeback należy dołączyć następujące dokumenty:
  - a) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru/ usługi,
  - b) pisemne wyjaśnienie zawierające:
    - szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności,
    - informacje na temat działań podjętych wobec Akceptanta (tj. co najmniej wskazanie: daty i formy kontaktu wnioskodawcy z Akceptantem, danych Akceptanta, treści zgłoszonego żądania oraz odpowiedzi udzielonej przez Akceptanta), mających na celu uzyskanie towaru/ usługi zgodnych z umową lub zwrotu zapłaconej ceny w całości lub odpowiedniej części;
    - informacje, czy towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna, oraz opis podjętych prób zwrotu towaru; a w przypadku zakupu usług – informacje o rezygnacji bądź innych żądaniach.
5. Bank przeprowadza Chargeback zgodnie z regulacjami Organizacji Płatniczych. Decyzja w sprawie zwrotu środków jest niezależna od Banku (podejmowana jest przez Dostawcę Odbiorcy).
6. Bank informuje o decyzji dotyczącej Chargeback w formie: pisemnej lub elektronicznej (za pomocą e-maila lub usługi powiadamiania SMS) w ciągu 5 dni roboczych od dnia otrzymania odpowiedzi od dostawcy Odbiorcy).

#### § 9 Reklamacje i spory

1. Posiadacz zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość wykonania złożonych przez niego Dyspozycji, w szczególności na podstawie informacji udostępnianych przez Bank za pośrednictwem Kanałów Bankowości Elektronicznej oraz otrzymywanych wyciągów z Rachunku i Zestawień operacji. W przypadku stwierdzenia jakiegokolwiek nieprawidłowości, w szczególności uznania Dyspozycji za nieautoryzowaną, niewykonaną lub wykonaną w sposób niezgodny z treścią Dyspozycji, Posiadaczowi w każdym momencie przysługuje prawo złożenia reklamacji, przy czym po upływie terminu 13 miesięcy od dnia, w którym reklamowana Dyspozycja miała być wykonana Posiadacza Rachunku względem Banku, z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Dyspozycji wygasają.
2. Reklamacje mogą być składane:
  - a) ustnie – osobiście w Placówce Banku lub telefonicznie,
  - b) pisemnie – przesyłką pocztową na adres siedziby Banku lub Placówki Banku lub osobiście w Placówce Banku.
  - c) w formie elektronicznej w Kanałach Bankowości Elektronicznej. Odpowiednie adresy oraz numery telefonów dostępne są w Placówce Banku oraz na Stronie Internetowej Banku.
3. Odpowiedź na reklamację, w zależności od charakteru sprawy i wyboru Klienta, zostanie udzielona listownie lub do skrzynki odbiorczej w rozumieniu *Regulaminu usług Santander online dla klientów indywidualnych*, lub usługą powiadamiania SMS, niezwłocznie – nie później niż:

- a) w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych, wskazanych w art. 3 Ustawy o usługach płatniczych (m.in. wykonywanie Transakcji Płatniczych, wydawanie Instrumentów Płatniczych), odpowiedź zostanie udzielona w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 35 dni roboczych, po uprzednim wyjaśnieniu przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia,
  - b) w pozostałych sprawach – w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 60 dni kalendarzowych, po uprzednim wyjaśnieniu przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia.
4. Bank może po przyjęciu zgłoszenia reklamacji Transakcji Kartą podjąć decyzję o warunkowym uznaniu Rachunku kwotą będącą przedmiotem reklamacji. W przypadku, gdy postępowanie reklamacyjne wykaże, że reklamacja jest niesłuszna, Bank ma prawo obciążyć Rachunek ponownie reklamowaną kwotą. Bank nie pobiera Opłat z tytułu negatywnego rozpatrzenia reklamacji.
  5. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, Bank niezwłocznie uznaje Rachunek kwotą Dyspozycji uznaną za nieautoryzowaną, niewykonaną lub wykonaną w sposób niezgodny z treścią Dyspozycji złożonej przez Posiadacza.
  6. W celu udokumentowania reklamacji Posiadacz powinien udostępnić Bankowi potwierdzenia dokonania Transakcji Kartą lub dołączyć kopię innych dokumentów potwierdzających jej zasadność.
  7. Jeżeli przedmiotem reklamacji jest Transakcja Kartą dokonana przy użyciu utraconej Karty Debetowej oraz w innych uzasadnionych przypadkach, Posiadacz powinien dodatkowo doręczyć Bankowi:
    - 1) zaświadczenie z policji lub prokuratury o złożeniu zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa,
    - 2) dokładny opis okoliczności, które towarzyszyły utracie Karty Debetowej (data, miejsce, opis zdarzenia) oraz inne informacje potrzebne do ustalenia zakresu odpowiedzialności Banku i Posiadacza.
  8. Posiadacz/ Użytkownik może wnieść skargę na działanie Banku lub Placówki Partnerskiej do Komisji Nadzoru Finansowego. Uprawnienie takie przysługuje również osobom fizycznym, osobom prawnym oraz jednostkom organizacyjnym niebędącym osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, którym odmówiono świadczenia usług płatniczych, oraz organizacjom konsumenckim.
  9. Posiadacz/ Użytkownik może się zwrócić o:
    - a) bezpłatną pomoc prawną – do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta,
    - b) pozasądowe rozwiązanie sporu wynikającego z umowy – do Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 zł. Adres strony internetowej Arbitra Bankowego: <http://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitr-bankowy>,
    - c) rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów przed Rzecznikiem Finansowym, w trybie określonym w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym – w sytuacji nieuwzględnienia przez Bank reklamacji Posiadacza/ Użytkownika. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>.
  10. Organem sprawującym nadzór i kontrolę nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.

#### § 10 Zmiany Regulaminu

1. Bank ma prawo do uchylenia, zmiany lub uzupełnienia treści Regulaminu lub Umowy o Kartę Debetową. O uchyleniu, zmianie lub uzupełnieniu treści Regulaminu lub Umowy o Kartę Debetową Bank informuje Posiadacza nie później, niż 2 (dwa) miesiące przed planowanym uchyleniem, zmianą lub uzupełnieniem treści Regulaminu. Uchylenie, zmiana lub uzupełnienie treści Regulaminu lub Umowy o Kartę Debetową jest skuteczne w stosunku do osób, które zawarły Umowę o Kartę Debetową, o ile nie złożą one sprzeciwu najpóźniej do dnia poprzedzającego datę zmiany.
2. Przestankami uchylenia, zmiany lub uzupełnienia Regulaminu zgodnie z ust. 1 powyżej (włączając wydanie nowego Regulaminu) są następujące okoliczności:
  - 1) zmiana Wymagań Prawnych, a zwłaszcza przepisów kodeksu cywilnego, Kodeksu Postępowania Cywilnego, Ustawy Prawo Bankowe, ustawy o podatku od czynności cywilnoprawnych, Ustawy UUP, w zakresie, w jakim zmiany te powodują konieczność zmiany Regulaminu lub Umowy Ramowej;
  - 2) akty administracyjne publicznych organów regulacyjnych, w tym w szczególności Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Komisji Nadzoru Finansowego, Generalnego Inspektora Informacji Finansowej, a także organów administracji, które mogą je zastąpić w przyszłości, w zakresie w jakim ww. akty administracyjne modyfikują treść Regulaminu lub Umowy Ramowej, albo nakładają na Bank obowiązek określonej modyfikacji ich treści;
  - 3) orzeczenia sądów powszechnych (włączając Sąd Najwyższy i Trybunał Konstytucyjny) oraz sądów administracyjnych, a także akty instytucji sądowych i administracyjnych Unii Europejskiej podlegające bezpośredniej implementacji lub wykonaniu na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, a ponadto rozstrzygnięcia arbitra bankowego - w tym przypadku zmiana treści Regulaminu lub Umowy Ramowej będzie dopuszczalna, o ile przy wszechstronnym rozpatrzeniu okoliczności danej sprawy będzie można obiektywnie uznać, że z punktu widzenia Posiadacza, proponowana zmiana jest dla niego korzystna;
  - 4) wprowadzenie przez Bank nowych rodzajów Rachunków, nowych Usług Płatniczych lub nowych Instrumentów Płatniczych nieobjętych niniejszym Regulaminem oraz istotna modyfikacja oferty Banku, w tym rodzajów Rachunków, rodzajów Instrumentów Płatniczych i rodzajów świadczonych Usług Płatniczych - w takim przypadku zmiana treści Regulaminu lub Umowy Ramowej jest dopuszczalna wyłącznie w zakresie który jest obiektywnie niezbędny i bezpośrednio związany z wprowadzeniem nowych rodzajów Rachunków, nowych Usług Płatniczych lub nowych Instrumentów Płatniczych oraz istotną modyfikacją oferty Banku, w tym rodzajów Rachunków, rodzajów Instrumentów Płatniczych i rodzajów świadczonych Usług Płatniczych, o ile nie naruszy to interesów Posiadacza, zapewni należyte wykonanie Umowy Ramowej oraz nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych Posiadacza;
  - 5) wprowadzanie przez Bank nowych i modyfikacja istniejących systemów komputerowych, a także wprowadzenie przez Bank innych systemów

służących do przesyłania, przetwarzania i magazynowania danych w formie elektronicznej - w takim przypadku zmiana treści Regulaminu lub Umowy Ramowej jest dopuszczalna w zakresie, który jest obiektywnie niezbędny i bezpośrednio związany z wprowadzeniem lub modyfikacją systemów informatycznych, a także wprowadzeniem przez Bank innych systemów służących do przesyłania, przetwarzania i magazynowania danych w formie elektronicznej, o ile nie naruszy to interesów Posiadacza, zapewni należyte wykonanie Umowy Ramowej oraz nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych Posiadacza;

- 6) przekazanie lub odebranie przez Bank przedsiębiorcom zewnętrznym (włączając ich wymianę) części działalności Banku w zakresie i trybie określonym w odnośnych Wymaganiach Prawnych, w zakresie, w jakim przekazanie lub odebranie przez Bank przedsiębiorcom zewnętrznym (włączając ich wymianę) części działalności Banku powoduje konieczność zmiany Regulaminu lub Umowy Ramowej;
  - 7) wprowadzenie lub rezygnacja przez Bank z elementów ochrony ubezpieczeniowej włączonej do parametrów poszczególnych rodzajów Rachunków lub Usług Płatniczych lub Instrumentów Płatniczych, a także zmiana warunków ubezpieczenia w odniesieniu do takich elementów ochrony ubezpieczeniowej w dotychczasowych lub już funkcjonujących rodzajach Rachunków lub Instrumentach Płatniczych lub Usługach Płatniczych, w tym zmiana ubezpieczyciela - w zakresie, w jakim wprowadzenie lub rezygnacja przez Bank z elementów ochrony ubezpieczeniowej powodują konieczność zmiany Regulaminu lub Umowy Ramowej oraz, o ile proponowana zmiana nie będzie prowadziła do zwiększenia obciążeń finansowych Posiadacza;
3. Bank zobowiązuje się do informowania o zmianach w treści niniejszego Regulaminu i Tabeli Prowizji i Opłat:
    - a) Posiadacza/ Użytkownika, którego wiąże *Porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu pomiędzy Klientem a Bankiem (Elektroniczny kanał kontaktu)* – przez skrzynkę pocztową w rozumieniu *Regulaminu Elektronicznego kanału kontaktu*,
    - b) Posiadacza/ Użytkownika innego niż wskazany w lit. a) – przesyłką pocztową na wskazany Bankowi Adres do Doręczeń.
  4. Posiadacz ma prawo przed datą wejścia w życie proponowanych zmian:
    - a) wypowiedzieć Umowę o Kartę Debetową bez ponoszenia opłat ze skutkiem od dnia poinformowania o zmianie o której mowa w ust. 1, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane,
    - b) zgłosić sprzeciw bez wypowiedzenia, co skutkuje wygaśnięciem Umowy o Kartę Debetową z dniem poprzedzającym wejście w życie proponowanych zmian bez ponoszenia opłat.

#### § 11 Postanowienia końcowe

1. Umowa o Kartę Debetową zawierana jest na czas nieokreślony, w języku polskim i w tym języku strony będą się porozumiewały w okresie jej obowiązywania.
2. Posiadacz w każdym czasie obowiązywania Umowy o Kartę Debetową ma prawo żądać bezpłatnego udostępnienia mu przez Bank w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji postanowień Umowy o Kartę Debetową, żądanie udostępnienia treści Umowy o Kartę Debetową może być złożone osobiście w Oddziale. Aktualna treść Regulaminu i Tabeli Prowizji i Opłat dostępna jest na Stronie Internetowej Banku.
3. Umowa o Kartę Debetową może zostać rozwiązana przez Posiadacza:
  - a) ze skutkiem natychmiastowym, pod warunkiem złożenia wypowiedzenia w Placówce Banku (w tym na Infolinii) lub u doradcy online w sposób określony w *Regulaminie usług Santander online dla klientów indywidualnych*, z zastrzeżeniem lit b). Wypowiedzenie jest równoznaczne z zastrzeżeniem Karty Debetowej,
  - b) w przypadku zmiany rodzaju Rachunku - może wypowiedzieć Umowę o Kartę Debetową z 14-dniowym okresem wypowiedzenia w Oddziale, Placówce Partnerskiej, na Infolinii lub w Usłudze Santander internet. Umowa o Kartę Debetową ulega rozwiązaniu z upływem 14 dni od złożenia wypowiedzenia. Po upływie w/w okresu Karta Debetowa zostanie zastrzeżona przez Bank.
4. Do komunikacji Posiadacza/ Użytkownika z Bankiem służy adres poczty elektronicznej: [kontakt@santander.pl](mailto:kontakt@santander.pl). Lista miejsc, w których Bank wykonuje działalność, jest dostępna na Stronie Internetowej Banku.
5. Sposób wzajemnego porozumiewania się Posiadacza/ Użytkownika i Banku (w tym wymogów technicznych dotyczących sprzętu i oprogramowania) określony jest w *Regulaminie kont dla klientów indywidualnych*.
6. Posiadacz/ Użytkownik ma obowiązek powiadomienia Banku o zmianach danych osobowych oraz aktualizacji innych danych kontaktowych podanych w Banku.
7. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie zapisy: *Regulaminu kont dla klientów indywidualnych* oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
8. **Niniejszy Regulamin wchodzi w życie dnia 24 sierpnia 2019 r. i obowiązuje do dnia wznowienia Karty Debetowej.**