

# Regulamin debetowych kart płatniczych dla klientów indywidualnych



 Santander

Obowiązuje od 1 lipca 2023 roku.



1 9999



santander.pl

## Spis treści

I.	Co warto wiedzieć, zanim przeczytasz regulamin .....	2
II.	Na jakich zasadach wydamy Ci kartę .....	2
III.	Jak posiadacz może uzyskać kartę dla innej osoby .....	3
IV.	Czy musisz coś robić, kiedy zbliża się koniec ważności karty.....	4
V.	Zmiana rodzaju karty .....	4
VI.	Jak działa pakiet bankomatowy .....	4
VII.	Jak posiadacz może połączyć kartę ze swoimi kontami walutowymi, czyli jak działa wielowalutowość .....	5
VIII.	Gdzie możesz składać dyspozycje, które dotyczą karty .....	6
IX.	O czym musisz pamiętać, żeby bezpiecznie korzystać z karty (Twoje obowiązki) .....	6
X.	Jak wykonasz i autoryzujesz transakcje kartą .....	7
XI.	Jak wyłączysz i włączysz funkcję zbliżeniową i EMV .....	9
XII.	Kiedy skorzystasz z usługi 3D-Secure.....	9
XIII.	Jak poprawnie wykonasz zlecenie płatnicze .....	9
XIV.	Jak możesz zmienić limity dla transakcji kartą.....	10
XV.	Jak rozliczamy transakcje .....	11
XVI.	Kiedy możesz skorzystać z usługi chargeback .....	13
XVII.	Utrata, zniszczenie, zablokowanie i zastrzeżenie karty .....	14
XVIII.	Kiedy wydamy Ci nową kartę w miejsce zastrzeżonej.....	15
XIX.	Za co odpowiadamy my, za co odpowiadasz Ty.....	16
XX.	Kiedy kończy się Twoja umowa o kartę .....	17
XXI.	Jak odstąpić od umowy lub ją wypowiedzieć .....	18
XXII.	Jak możesz złożyć reklamację .....	19
XXIII.	Na jakich zasadach możesz ubiegać się o zwrot kwoty transakcji autoryzowanej.....	20
XXIV.	Jak będziemy przekazywać Ci informacje.....	21
XXV.	Kiedy możemy zmienić regulamin i jak Cię o tym poinformujemy .....	21
XXVI.	Kiedy wydajemy kartę Podstawową i jak jej używać .....	23
	Karty wycofane z oferty: karta bankomatowa, karta bankomatowa Visa, karta mobilna.....	23
XXVII.	Jak używać karty bankomatowej, karty bankomatowej Visa .....	23
XXVIII.	Jak używać kart: MasterCard Mobile debetowa i Visa-Mobile debetowa (zwanymi dalej kartami mobilnymi) .....	23
	Słowniczek.....	26


## I. Co warto wiedzieć, zanim przeczytasz regulamin

1. W regulaminie określamy warunki, na jakich wydajemy i obsługujemy debetowe karty płatnicze.
2. Osobie małoletniej w wieku 7 – 13 lat, na wniosek jej przedstawiciela ustawowego, możemy wydać Kartę Dopasowaną Mastercard albo Kartę Dopasowaną Visa. O dacie wprowadzenia tej karty do oferty poinformujemy na [www.santander.pl](http://www.santander.pl), w zakładce Karty.
3. Kartą możesz robić transakcje gotówkowe i bezgotówkowe w kraju i za granicą. Gdy jesteś osobą małoletnią w wieku 7 – 13 lat, nie możesz robić kartą transakcji bezgotówkowych na odległość, np. płacić przez internet.



### Ważne!

Możesz używać karty w punktach handlowych, usługowych, w tym w internecie oraz w bankomatach i wpłatomatach, które mają logo Mastercard lub Visa.

4. O tym, czy możesz zapłacić kartą przez telefon, telefaks lub pocztą - poinformuje Cię osoba, która obsługuje tę płatność w imieniu odbiorcy.
5. Kartą możesz zapłacić zbliżeniowo, jeśli jest znak  lub oznaczenie:
  - 1) payWave (dla kart Visa) albo
  - 2) PayPass (dla kart Mastercard).
6. Możesz używać karty tylko do celów zgodnych z prawem.
7. Jeśli chcesz skorzystać z dostępu do usług TPP (Third Party Providers) – zapoznaj się z *Regulaminem usług Santander online dla klientów indywidualnych*.
8. Niektóre pojęcia w regulaminie zdefiniowaliśmy. Definicje znajdziesz na końcu dokumentu (Słowniczek). Pierwsze użycie tych pojęć zaznaczyliśmy podkreśleniem.
9. Naszym organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
10. Wszędzie tam, gdzie pojawia się „my” – oznacza to bank. Jeśli używamy formy „Ty”, to zwracamy się zarówno do posiadacza, jak i użytkownika, chyba że karta może być wydana tylko posiadaczowi. Jeśli zwracamy się tylko do jednego z nich, to wyraźnie o tym piszemy.
11. Umowę o kartę zawieramy w języku polskim i w tym języku będziemy się porozumiewali w okresie jej obowiązywania.
12. Spory związane z wykonywaniem umowy o kartę rozstrzygają sądy właściwe według powszechnie obowiązującego prawa.

## II. Na jakich zasadach wydamy Ci kartę

### Posiadacz

### zawiera z nami umowę

1. Kartę wydajemy, gdy posiadacz zawrze z nami umowę.
2. Gdy jesteś osobą małoletnią, która skończyła 13 lat:
  - 1) możesz zawrzeć umowę samodzielnie, jeśli Twój przedstawiciel ustawowy wyrazi na to zgodę;
  - 2) Twój przedstawiciel ustawowy może zawrzeć umowę w Twoim imieniu.
3. Gdy jesteś osobą małoletnią w wieku 7 – 13 lat:
  - 1) umowę może zawrzeć w Twoim imieniu tylko Twój przedstawiciel ustawowy;
  - 2) kartą, którą wydaliśmy do Twojego konta, możesz robić transakcje w ograniczonym zakresie, tylko w celu wykonywania drobnych bieżących spraw życia codziennego,
  - 3) oświadczenia związane z umową składa wobec nas Twój przedstawiciel ustawowy.

4. Gdy jesteś osobą małoletnią, możesz korzystać z karty, jeśli Twój przedstawiciel ustawowy nie sprzeciwi się temu na piśmie.
5. Każdy z posiadaczy konta wspólnego zawiera umowę o kartę odrębnie, w swoim imieniu.
6. Dla jednej osoby wydajemy tylko jedną kartę danego rodzaju do danego konta.
7. Możemy odmówić wydania kolejnej karty, gdy karty, które wcześniej wydaliśmy do danego konta:
  - 1) zastrzeżliśmy lub
  - 2) zablokowaliśmy,ponieważ wystąpiło niedozwolone zadłużenie w koncie.

#### Wysyłamy Ci kartę

8. Kartę wysyłamy pocztą na Twój adres do korespondencji. Jeśli jej nie dostaniesz, skontaktuj się z nami.

#### Aktywuj kartę

9. Karta, którą Ci przekazujemy, jest nieaktywna. Aktywuj ją – informacje, jak to zrobić, znajdziesz w materiałach, które:
  - 1) dołączyliśmy do karty oraz
  - 2) zamieściliśmy na [www.santander.pl](http://www.santander.pl).Jeśli jesteś osobą małoletnią w wieku 7 – 13 lat, Twoją kartę może aktywować tylko Twój przedstawiciel ustawowy.
10. PIN do karty:
  - 1) możesz nadać samodzielnie, w ustudze [Santander internet](#) lub aplikacji [Santander mobile](#), zgodnie z *Regulaminem usług Santander online dla klientów indywidualnych*;
  - 2) możemy wydać Ci w naszej placówce (w imieniu osoby małoletniej w wieku 7 – 13 lat, PIN odbiera jej przedstawiciel ustawowy), albo przestać na Twój adres do korespondencji.
11. Szczegółowe informacje dotyczące PIN-u, w tym jak go zmienić, znajdziesz na [www.santander.pl](http://www.santander.pl).

#### Podpisz kartę

12. Gdy otrzymasz kartę, podpisz ją, jeśli jest na niej miejsce na podpis. Podpisz się zgodnie ze wzorem podpisu, który u nas złożyłeś. Posiadacz odpowiada za to, żeby użytkownik podpisał się na karcie. Przedstawiciel ustawowy odpowiada za to, żeby osoba małoletnia w wieku 7 – 13 lat podpisała się na karcie.

13. Karta jest ważna do ostatniego dnia miesiąca, który na niej wskazaliśmy.

14. Jak zawrzeć umowę o kartę w placówce partnerskiej oraz jak są obsługiwane w niej karty, opisaliśmy w *Regulaminie Placówki Partnerskiej*. Regulamin udostępniamy w każdej takiej placówce.

### III. Jak posiadacz może uzyskać kartę dla innej osoby

1. Jeśli jesteś posiadaczem i masz ukończone 18 lat, możesz się ubiegać o wydanie karty dla innej osoby - użytkownika. Jeśli udzielisz mu pełnomocnictwa, będzie mógł wykonywać kartą transakcje, które obciążą Twoje konto.
2. Możesz udzielić pełnomocnictwa osobie małoletniej, która ukończyła 13 lat.
3. Pełnomocnictwo możesz odwołać w naszej placówce, na infolinii lub u doradcy online. Jak to zrobić u doradcy online, opisaliśmy w *Regulaminie usług Santander online dla klientów indywidualnych*.

## IV. Czy musisz coś robić, kiedy zbliża się koniec ważności karty



### Pamiętaj!

1. Kartę wznawiamy automatycznie, zanim utraci ważność.
2. Karta wznowiona może mieć inny numer niż dotychczasowa.
3. Jeśli wznowimy lub zmienimy kartę - umowa przedłuży się na okres ważności karty wznowionej lub karty nowego rodzaju. Karta wznowiona lub wymieniona ma ten sam PIN co dotychczasowa, chyba że poinformujemy Cię o konieczności jego zmiany.
4. Jeśli nie chcesz, aby Twoja karta się wznowiła, powiadom nas o tym najpóźniej 60 dni przed końcem jej ważności. Wskazówki gdzie i jak to zrobić, znajdziesz w rozdziale VIII *Gdzie możesz składać dyspozycje, które dotyczą karty*. Umowa wygaśnie wtedy w dniu, w którym karta utraci ważność.
5. My również możemy podjąć decyzję, że nie wznowimy Twojej karty. Poinformujemy Cię o tym najpóźniej 60 dni przed końcem ważności karty. Umowa wygaśnie wtedy w dniu, w którym karta utraci ważność.

## V. Zmiana rodzaju karty

1. Możemy zmienić rodzaj karty bez zawierania aneksu do umowy w przypadku:
  - 1) zmiany rodzaju konta;
  - 2) zmiany rodzaju karty do danego konta;
  - 3) wycofania karty z oferty.Możemy to zrobić:
  - a) w trakcie ważności karty;
  - b) przy wznowieniu karty;
  - c) przy wydaniu nowej karty w miejsce zastrzeżonej.
2. Jeśli jesteś posiadaczem, poinformujemy Cię o takiej zmianie i wskażemy rodzaj nowej karty. Sposób, w jaki przekazujemy informacje i przysługujące Ci prawa, opisaliśmy w rozdziale XXV *Kiedy możemy zmienić regulamin i jak Cię o tym poinformujemy*, w pkt 3 - 6.

## VI. Jak działa pakiet bankomatowy

1. Jeśli jesteś posiadaczem, możesz włączyć na karcie Dopasowanej Mastercard lub Dopasowanej Visa - swojej lub użytkownika - pakiet bankomatowy. Wtedy:
  - 1) pobierzemy za niego co miesiąc opłatę abonamentową zgodnie z taryfą (opłata abonamentowa nie obejmuje prowizji za przewalutowanie);
  - 2) nie pobierzemy opłat za pojedyncze wypłaty tą kartą z bankomatów i terminali w kraju (w tym za usługę cash back) i za granicą.Gdy zgodnie z Taryfą nie pobieramy opłat, o których mowa w ppkt 2, pakiet bankomatowy nie jest dostępny.
2. Jeśli jesteś posiadaczem możesz włączyć lub wyłączyć pakiet bankomatowy:
  - 1) w naszej placówce;
  - 2) na infolinii;
  - 3) w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile (w tym u doradcy online) zgodnie z *Regulaminem usług Santander online dla klientów indywidualnych*. Dotyczy to tylko karty Twojej, jako posiadacza.
3. Jeśli jesteś posiadaczem, możesz wybrać, czy pakiet bankomatowy zacznie działać od:
  - 1) momentu, w którym zawnioskujesz o jego włączenie albo



- 2) pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego po miesiącu, w którym zawnioskujesz o jego włączenie.
4. Jeśli jesteś posiadaczem, możesz zlecić nam w dowolnym momencie wyłączenie pakietu bankomatowego. Będzie wtedy działał do północy ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym to zrobisz.
5. Włączony pakiet bankomatowy będzie nadal działał, gdy wznowimy kartę albo wydamy nową w miejsce zastrzeżonej.

## VII. Jak posiadacz może połączyć kartę ze swoimi kontami walutowymi, czyli jak działa wielowalutowość

1. Jeśli jesteś posiadaczem, możesz połączyć kartę Dopasowaną Mastercard, Dopasowaną Visa, Visa Select (do 30.06.2019 r. Visa VIP) oraz Visa Private Banking (do 14.12.2019 r. Visa Elite) – swoją lub użytkownika - z kontami walutowymi, które dla Ciebie prowadzimy. Sprawdź na [www.santander.pl](http://www.santander.pl), dla jakich walut możesz to zrobić. Jeśli jesteś osobą małoletnią w wieku 7 – 13 lat, Twoją kartę z kontami walutowymi może połączyć albo odłączyć Twój przedstawiciel ustawowy.
2. Po połączeniu karty z kontami walutowymi będziemy rozliczać transakcje kartą następująco:

**Tabela nr 1**

<p><b>Transakcje bezgotówkowe w walucie obcej</b> (w tym transgraniczne transakcje bezgotówkowe)</p>	<p>Obciążą konto prowadzone w takiej samej walucie jak transakcja. Jeśli na tym koncie nie będzie wystarczających środków - obciążymy <u>konto główne</u>. Jeśli na koncie głównym również nie będzie wystarczających środków - odrzucimy transakcję.</p>
<p><b>Transakcje gotówkowe w sieci naszych bankomatów lub wpłatomatów</b></p>	<p>Obciążą lub zasilą konto, które wybierzesz w bankomacie lub wpłatomacie. Jeśli na tym koncie nie będzie wystarczających środków - odrzucimy transakcję.</p>
<p><b>Transakcje gotówkowe poza siecią naszych bankomatów</b> (w kraju i za granicą - w tym transgraniczne transakcje gotówkowe)</p>	<p>Obciążą konto prowadzone w takiej samej walucie jak transakcja. Jeśli na tym koncie nie będzie wystarczających środków - obciążymy <u>konto główne</u>. Jeśli na koncie głównym również nie będzie wystarczających środków - odrzucimy transakcję.</p>

3. Jeśli jesteś posiadaczem, możesz w dowolnym momencie połączyć kartę z kontem walutowym lub ją odłączyć:
  - 1) w naszej placówce;
  - 2) na infolinii;
  - 3) w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile (w tym u doradcy online). Dotyczy to tylko Twojej karty, jako posiadacza.
4. Jeżeli masz więcej niż jedno konto w danej walucie obcej, karta może być jednocześnie połączona tylko z jednym z nich.
5. Karta wznowiona i karta nowa w miejsce zastrzeżonej zachowują dotychczasowe ustawienia połączeń z kontami walutowymi.

## VIII. Gdzie możesz składać dyspozycje, które dotyczą karty

1. Dyspozycje możesz składać:
  - 1) w naszych placówkach;
  - 2) na infolinii;
  - 3) w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile (w tym u doradcy online) zgodnie z *Regulaminem usług Santander online dla klientów indywidualnych*.
2. Gdy jesteś osobą małoletnią w wieku 7 – 13 lat, dyspozycje, które dotyczą karty, składa w Twoim imieniu przedstawiciel ustawy.
3. Rodzaje dyspozycji i wykaz miejsc, gdzie możesz je zrealizować, podajemy na [www.santander.pl](http://www.santander.pl).

## IX. O czym musisz pamiętać, żeby bezpiecznie korzystać z karty (Twoje obowiązki)

1. Karty może używać tylko osoba, której dane są na karcie.



### Pamiętaj!

2. Zobowiązujesz się do bezpiecznego korzystania z karty:
  - 1) nie przekazuj jej innym osobom;
  - 2) przestrzegaj umowy i regulaminu;
  - 3) PIN jest poufny. Utrzymuj go w tajemnicy. Nie przekazuj go innym osobom. Nie przechowuj go razem z kartą. Nie zapisuj go np. w telefonie, komputerze, notatniku, na karcie. Zachowuj ostrożność, gdy wprowadzasz PIN na terminalu lub w bankomacie;
  - 4) nie udostępniaj innym osobom telefonu komórkowego oraz karty SIM, powiązanych z numerem, pod który przesyłamy kody (np. kody 3D-Secure, smsKody);
  - 5) nie udostępniaj nikomu danych karty w celach innych niż wykonanie transakcji lub zgłoszenie utraty karty. Zachowaj ostrożność, gdy korzystasz z karty, także gdy płacisz nią na odległość np. przez internet;
  - 6) chroń kartę i urządzenie, na którym są zapisane dane karty. Zabezpiecz je przed zgubieniem, kradzieżą i zniszczeniem;
  - 7) chroń hasła, których używasz do logowania w aplikacjach i na stronach internetowych, gdy zostały w nich zapisane dane karty.

3. Jeśli jesteś przedstawicielem ustawowym posiadacza, który jest osobą małoletnią w wieku 7- 13 lat, masz obowiązki:
  - 1) przekazać mu PIN z zachowaniem zasad bezpieczeństwa,
  - 2) wyjaśnić mu w sposób zrozumiały:
    - a) jak bezpiecznie korzystać z karty, zgodnie z informacjami, które opisałeś w pkt 2 powyżej,
    - b) jak płacić kartą, czym jest autoryzacja transakcji i jak ją wykonać,
  - 3) poinformować go, że kartą może płacić tylko za drobne bieżące sprawy życia codziennego i że nie może nią płacić na odległość, np. przez internet,
  - 4) przekazać mu, aby w przypadku kradzieży, zgubienia lub zniszczenia karty, od razu Cię o tym poinformował, abyś mógł nam to zgłosić.
4. Zgłoś nam jak najszybciej, gdy:

---

### Twoja karta

---

- 1) utracisz swoją kartę lub jej dane;
- 2) ktoś przywłaszczy lub ukradnie Twoją kartę lub jej dane;

- 3) ktoś bezprawnie skorzysta z Twojej karty lub z danych karty lub mógł mieć do nich bezprawny dostęp;
- 4) ktoś pozna dane Twojej karty lub PIN;
- 5) Twoja karta zostanie zniszczona lub uszkodzona.

**Jak to zgłosić** (ppkt 1-5), **opisaliśmy w Tabeli nr 7.**

### Twój telefon

*(dotyczy to Twojego telefonu lub karty SIM, które są powiązane z numerem, pod który przesyłamy kody (np. kody 3D-Secure, smsKody))*

- 6) utracisz swój telefon lub kartę SIM;
- 7) ktoś przywłaszczy lub ukradnie Twój telefon lub kartę SIM;
- 8) ktoś bezprawnie skorzysta z Twojego telefonu lub karty SIM;
- 9) ktoś pozna dane Twojego telefonu lub karty SIM;
- 10) Twój telefon lub karta SIM zostaną zniszczone lub uszkodzone;
- 11) zmienisz numer telefonu.

**Możesz to zgłosić** (ppkt 6-11):

- a) za pośrednictwem infolinii (tel. 1 9999 lub dla dzwoniących z zagranicy + 48 61 81 19999);
- b) w dowolnej placówce banku.

Jeśli jesteś przedstawicielem ustawowym posiadacza, który jest osobą małoletnią w wieku 7- 13 lat, masz obowiązek w jego imieniu zgłaszać zdarzenia, o których mowa w tym rozdziale.

5. Na bieżąco sprawdzaj obciążenia konta transakcjami wykonanymi kartą. Jeśli jesteś przedstawicielem ustawowym posiadacza, który jest osobą małoletnią w wieku 7- 13 lat, masz obowiązek sprawdzać obciążenia konta w jego imieniu. Poinformuj nas niezwłocznie, jeżeli zauważysz jakiegokolwiek nieprawidłowości.
6. Używaj karty tylko w okresie jej ważności.
7. Gdy umowa kończy się musisz wcześniej:
  - 1) anulować u usługodawców typu T&E rezerwacje wykonane przy użyciu danych karty;
  - 2) cofnąć zgodę udzieloną usługodawcy na inicjowanie transakcji powtarzalnych, które byłyby wykonane przy użyciu danych karty.
8. Jeśli rezygnujesz z karty, to co najmniej 30 dni wcześniej musisz odwołać (u odbiorcy lub u nas) transakcje powtarzalne.
9. Jeśli jesteś posiadaczem, musisz uregulować wszystkie zobowiązania wobec usługodawców T&E, które wynikają z rezerwacji lub transakcji „no show”. Dotyczy to wszystkich zobowiązań w całym okresie obowiązywania umowy.

## X. Jak wykonasz i autoryzujesz transakcje kartą

1. Jeżeli ze względu na bezpieczeństwo lub przepisy prawa Twoja zgoda na wykonanie transakcji (autoryzacja) wymaga silnego uwierzytelniania, to:
  - 1) w przypadku transakcji gotówkowych: w bankomacie lub we wpłatomacie - umieszczasz kartę w czytniku albo zbliżasz kartę z funkcją zbliżeniową do czytnika zbliżeniowego oraz wprowadzasz PIN;
  - 2) w przypadku transakcji bezgotówkowych w terminalu płatniczym - umieszczasz kartę w terminalu albo zbliżasz kartę z funkcją zbliżeniową do czytnika zbliżeniowego oraz wprowadzasz PIN;
  - 3) w przypadku przekazu Western Union:
    - a) umieszczasz kartę w czytniku albo zbliżasz kartę z funkcją zbliżeniową do czytnika zbliżeniowego;
    - b) wprowadzasz w bankomacie PIN;
    - c) podajesz numer kontrolny (10 cyfr), który otrzymasz od nadawcy przekazu;
    - d) wybierasz z dostępnej listy trzycyfrowy kod kraju, z którego został wysłany przekaz;
    - e) podajesz spodziewaną kwotę wypłaty w złotych z pominięciem groszy;



- 4) w przypadku transakcji bezgotówkowych na odległość, w tym pierwszej z serii transakcji powtarzalnych – podajesz dane karty (numer karty, Twoje dane, datę ważności karty, CVV2/CVC2) a następnie:
  - a) uwierzytelniasz transakcję na zaufanym urządzeniu mobilnym oraz wprowadzasz PIN do Mobilnej autoryzacji albo
  - b) uwierzytelniasz transakcję na zaufanym urządzeniu mobilnym oraz skanujesz swoją cechę biometryczną przez czytnik w tym urządzeniu. Musi nastąpić zgodność tej cechy z zapisanym wcześniej wzorcem, zgodnie z zasadami, które opisaliśmy w *Regulaminie usług Santander online dla klientów indywidualnych* albo
  - c) uwierzytelniasz transakcję wprowadzając hasło do usługi Santander internet oraz:
    - logujesz się na zaufanym komputerze lub
    - podajesz kod 3D-Secure albo
  - d) podajesz kod 3D-Secure oraz wprowadzasz PIN.
2. Nie musimy stosować silnego uwierzytelnienia:
  - 1) jeśli wykonujesz transakcje bezgotówkowe w terminalu płatniczym i:
    - a) kwota pojedynczej transakcji zbliżeniowej nie jest większa niż równowartość 50 EUR oraz łączna kwota poprzednich transakcji zbliżeniowych - od ostatniego zastosowania silnego uwierzytelnienia - nie jest większa niż równowartość 150 EUR albo
    - b) jest to transakcja typu CAT;wtedy autoryzujesz transakcję umieszczając kartę w czytniku albo zbliżając kartę zbliżeniową do czytnika zbliżeniowego po wyświetleniu kwoty.
  - 2) jeśli wykonujesz transakcje bezgotówkowe na odległość i:
    - a) odbiorcą płatności znajduje się na wcześniej utworzonej przez Ciebie liście zaufanych odbiorców lub
    - b) kwota transakcji nie jest większa niż równowartość 30 EUR oraz łączna kwota poprzednich transakcji na odległość - od ostatniego zastosowania silnego uwierzytelnienia - nie jest większa niż równowartość 100 EUR, lub
    - c) ocenimy, że transakcja charakteryzuje się niskim poziomem ryzyka;wtedy autoryzujesz transakcję podając dane karty albo podając dane karty i kod 3D-Secure.  
Akceptant może poprosić o następujące dane karty: numer karty, Twoje dane, datę ważności karty, CVV2/CVC2.
  - 3) przy transakcjach bezgotówkowych na odległość, gdy inicjowana jest kolejna transakcja powtarzalna na rzecz tego samego odbiorcy płatności. Kolejne transakcje powtarzalne są wykonywane wtedy na podstawie autoryzacji pierwszej transakcji;
  - 4) kiedy nie wymagają tego ani względy bezpieczeństwa ani przepisy prawa. Wtedy, w zależności od rodzaju transakcji, autoryzujesz ją:
    - a) dla transakcji bezgotówkowych w terminalu płatniczym - w sposób określony w ppkt 1 lub przez złożenie podpisu na potwierdzeniu transakcji,
    - b) dla transakcji bezgotówkowych na odległość - w sposób określony w ppkt 2.
3. Nie autoryzuj transakcji, jeśli nie masz dostępnych środków.
4. Jeśli wykonujesz transakcję na urządzeniu, które działa wyłącznie w trybie udostępniającym przetwarzanie offline, transakcja może zostać odrzucona.
5. Po wykonaniu lub anulowaniu transakcji powinieneś otrzymać potwierdzenie. Potwierdzenie powinno zawierać kwotę, datę oraz miejsce wykonania lub anulowania transakcji. Jeżeli za transakcję odrzuconą zapłacisz w inny sposób – powinieneś otrzymać potwierdzenie zapłaty.
6. Możemy zablokować kartę, jeśli wykonując transakcję podasz błędny PIN co najmniej dwa razy. Wskazówki, gdzie i jak odblokować kartę, znajdziesz w rozdziale VIII *Gdzie możesz składać dyspozycje, które dotyczą karty*.
7. Możemy odmówić realizacji transakcji ze względów bezpieczeństwa. W takim przypadku skontaktuj się z infolinią. Zrealizujemy transakcję, gdy ją potwierdzisz i ponownie wykonasz.
8. Transakcja przetwarzana online może zmniejszyć dostępne środki o autoryzowaną kwotę:

- 1) dla transakcji gotówkowych w bankomacie – do 10 dni kalendarzowych;
  - 2) dla pozostałych transakcji – do 30 dni kalendarzowych.
9. Jeśli płacisz kartą z funkcją zbliżeniową, a nie masz wystarczających środków, może to spowodować przekroczenie dostępnego salda. Dotóż wszelkich starań, żeby takie sytuacje nie występowały.
  10. Gdy płacisz kartą (z wyłączeniem transakcji na odległość), akceptant ma prawo poprosić Cię o okazanie dokumentu tożsamości. Jeśli się nie zgodzisz - może odmówić przyjęcia zapłaty kartą.
  11. Jeśli jesteś osobą małoletnią w wieku 7-13 lat i płacąc kartą przekroczysz zakres transakcji w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego, akceptant może odmówić przyjęcia zapłaty.
  12. Nie wolno Ci:
    - 1) wykonywać transakcji *Quasi.Cash* u podmiotów, które są wskazane w rejestrze na stronach Ministerstwa Finansów. Rejestr ten wskazuje domeny, które oferują gry hazardowe niezgodnie z prawem (tj. ustawą z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych);
    - 2) uczestniczyć w grach hazardowych urządzanych bez koncesji, bez zezwolenia lub bez stosownego zgłoszenia.

## XI. Jak wyłączysz i włączysz funkcję zbliżeniową i EMV

1. Karta, którą otrzymujesz, ma włączoną funkcję zbliżeniową. Funkcję zbliżeniową możesz wyłączyć lub ponownie włączyć. Zrobisz to w bankomacie naszej sieci.
2. Na karcie, którą otrzymujesz, domyślnie wyłączona jest możliwość:
  - 1) wykonania transakcji w terminalach płatniczych oraz
  - 2) wypłat gotówki z bankomatów,które nie odczytują danych z chipa umieszczonego na karcie (tj. nie korzystają z EMV).

Jeśli jesteś posiadaczem, możesz ją włączyć lub ponownie wyłączyć. Wskazówki, gdzie i jak to zrobić, znajdziesz w rozdziale VIII *Gdzie możesz składać dyspozycje, które dotyczą karty*.
3. Jeśli otrzymasz kartę wznowioną lub nową w miejsce zastrzeżonej:
  - 1) funkcja zbliżeniowa będzie domyślnie włączona – jeśli nie chcesz z niej korzystać, musisz ją wyłączyć;
  - 2) dotychczasowe ustawienia transakcji w terminalach płatniczych oraz wypłat z bankomatów bez EMV pozostają bez zmian.

## XII. Kiedy skorzystasz z usługi 3D-Secure

1. Z usługi 3D-Secure skorzystasz, jeśli akceptant ją udostępnia.
2. Gdy płacisz kartą w Internecie, możemy poprosić Cię o podanie kodu 3D-Secure.
3. Kody 3D-Secure wysyłamy pod numer telefonu komórkowego, wskazany przez Ciebie do smsKodów lub inny podany przez Ciebie.
4. Jeśli nie podasz kodu 3D-Secure, gdy jest on wymagany, nie zrealizujemy transakcji.
5. Możesz zmienić numer telefonu dla kodów 3D-Secure:
  - 1) w naszej placówce;
  - 2) na infolinii lub
  - 3) u doradcy online – zgodnie z *Regulaminem usług Santander online dla klientów indywidualnych*.

## XIII. Jak poprawnie wykonasz zlecenie płatnicze

1. Jeśli chcesz poprawnie wykonać zlecenie płatnicze musisz:
  - 1) użyć karty zgodnie z tym regulaminem oraz

- 2) autoryzować transakcję.
2. Transakcje bezgotówkowe, transakcje gotówkowe w bankomatach lub wplatomatach poza naszą siecią oraz transakcje **cash back** są inicjowane:
  - 1) przez odbiorcę lub
  - 2) za pośrednictwem odbiorcy,jeśli udzielisz mu zgody na wykonanie transakcji lub zlecenie płatnicze zostanie mu przekazane.
3. Transakcje gotówkowe w sieci naszych bankomatów lub wplatomatów inicjujesz Ty.
4. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym je otrzymaliśmy. Zlecenia płatnicze są nam dostarczane w formie dokumentów rozliczeniowych. Dokumenty te zawierają m.in. dane karty, przy użyciu której wykonano autoryzację. Nie obciążymy konta przed otrzymaniem zlecenia płatniczego.
5. Możesz wycofać zgodę na wykonanie kolejnych transakcji powtarzalnych. Aby to zrobić, złóż oświadczenie u usługodawcy lub u nas. Oświadczenie powinno zawierać: numer karty, kwotę, walutę transakcji, dane usługodawcy. Jeśli wycofasz zgodę – dotyczyć to będzie wszystkich kolejnych transakcji powtarzalnych, których nie zainicjował dany odbiorca, chyba że jako posiadacz zdecydujesz inaczej.
6. Jeśli skutecznie odwołasz zgodę, to każdą kolejną zrealizowaną transakcję możesz zgłosić jako nieautoryzowaną.
7. Jeżeli sam inicjujesz transakcję, to zlecenie płatnicze możesz odwołać wyłącznie do chwili, kiedy je otrzymamy.
8. Nie możesz odwołać zlecenia płatniczego, które jest inicjowane przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, gdy wcześniej udzielił odbiorcy zgody na jego wykonanie.
9. Jeśli nie odwołasz zlecenia płatniczego w terminach, które wskazaliśmy w pkt 7 i 8 tego rozdziału, możesz je odwołać wyłącznie wtedy, gdy to z nami uzgodnisz. W przypadku zlecenia płatniczego inicjowanego przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem – dodatkowo musi zgodzić się na to odbiorca.

#### XIV. Jak możesz zmienić limity dla transakcji kartą

1. Chronimy Twoje środki, dlatego dla kart stosujemy dodatkowe zabezpieczenia transakcji. Są to limity ilościowe i kwotowe:
  - 1) karta, którą Ci wydamy, ma standardowe wysokości limitów. Określiśmy je w Tabeli nr 2, na końcu tego rozdziału;
  - 2) karta wznowiona i karta nowa w miejsce zastrzeżonej zachowują ustawione wcześniej limity transakcji.
2. Jeśli jesteś posiadaczem, możesz zmienić wysokość limitów dziennych i miesięcznych. Możesz to zrobić dla każdej karty wydanej do Twojego konta. Wskazówki, gdzie i jak to zrobić, znajdziesz w rozdziale *VIII Gdzie możesz składać dyspozycje, które dotyczą karty*. Maksymalne wartości limitów dziennych określiliśmy w Tabeli nr 2 na końcu tego rozdziału.

Jeśli jesteś osobą małoletnią w wieku 7- 13 lat, limity w Twoim imieniu zmienia Twój przedstawiciel ustawowy.
3. Wolno Ci zlecać transakcje, które nie przekroczą:
  - 1) dostępnych środków (transakcje wcześniej przez Ciebie zlecone, mają wpływ na wysokość środków) oraz
  - 2) limitów ustawionych dla danej karty.Transakcje **cash back** wliczamy do transakcji bezgotówkowych. Gdy wykonasz transakcję **cash back**, zmniejszy ona dostępny limit transakcji bezgotówkowych.
4. Jeżeli płacisz kartą zbliżeniowo:
  - 1) nie będziemy wymagać potwierdzenia PIN-em, o ile transakcja nie przekroczy limitu kwotowego, który znajdziesz na [www.santander.pl](http://www.santander.pl) (dotyczy to transakcji wykonanych w Polsce);
  - 2) poza granicami Polski (w tym, gdy wykonujesz transgraniczne transakcje bezgotówkowe) oraz za pośrednictwem portfela cyfrowego – limit może być inny, niż ten, który opisaliśmy w ppkt 1);
  - 3) może się zdarzyć, że niezależnie od kwoty transakcji będziemy wymagać potwierdzenia PIN-em.

**Tabela nr 2 Limity dla transakcji przetwarzanych online**

Rodzaj karty	Dzienny limit wypłat gotówki			Dzienny limit transakcji bezgotówkowych (z wyjątkiem transakcji na odległość)				Dzienny limit transakcji na odległość (w tym transakcji internetowych)		
	Wartość maksymalna	Wartość standardowa	Ilościowy (maksymalny i standardowy)	Wartość maksymalna	Wartość standardowa	Ilościowy maksymalny	Ilościowy standardowy	Wartość maksymalna	Wartość standardowa	Ilościowy (maksymalny i standardowy)
1. Wszystkie karty, poza poniższymi	15 000 zł	5 000 zł	10	50 000 zł	10 000 zł	25	15	50 000 zł	10 000 zł	15
2. Visa Select	30 000 zł	5 000 zł <sup>1</sup> /10 000 zł	20	100 000 zł	20 000 zł			100 000 zł	10 000 zł	
3. Visa Private Banking (do 14.12.2019 r. Visa Elite)	30 000 zł	5 000 zł <sup>1</sup> /10 000 zł	20	100 000 zł	50 000 zł			100 000 zł	10 000 zł	
4. MasterCard walutowa w EUR, MasterCard walutowa w USD, MasterCard walutowa w GBP	5 000 EUR 6 700 USD 4 000 GBP	2 000 EUR 2 000 USD 2 000 GBP	10	12 500 EUR 17 000 USD 10 000 GBP	5 000 EUR 5 000 USD 5 000 GBP			7 500 EUR 7 500 USD 7 500 GBP	1 500 EUR 1 500 USD 1 500 GBP	
5. Karta Dopasowana Mastercard lub Karta Dopasowana Visa osoby małoletniej w wieku 7-13 lat	100 zł	50 zł	5	100 zł	50 zł	10	5	-	-	-
6. Karta bankomatowa Karta bankomatowa VISA	15 000 zł	5 000 zł	10	-	-	-	-	-	-	-
7. Karta Mobilna	10 000 zł	500 zł	10	10 000 zł	500 zł	15	15	-	-	-

<sup>1</sup> Gdy składasz wniosek o kartę w Santander internet

## XV. Jak rozliczamy transakcje

- Jeśli jesteś posiadaczem, musisz utrzymywać na koncie środki na pokrycie wszystkich autoryzowanych transakcji oraz należnych nam opłat i prowizji.
- Obciążamy konto transakcjami wykonanymi kartą najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu, w którym otrzymaliśmy zlecenie płatnicze tj.:
  - w przypadku transakcji, które opisaliśmy w rozdziale *XIII Jak poprawnie wykonasz zlecenie płatnicze*, w pkt 2 – w dniu, w którym otrzymamy pliki rozliczeniowe od Visa lub Mastercard;
  - w przypadku transakcji, które opisaliśmy w rozdziale *XIII Jak poprawnie wykonasz zlecenie płatnicze*, w pkt 3 – w dniu, w którym autoryzujesz transakcję.
- Gdy wykonasz transakcję, maksymalny termin przekazania nam plików rozliczeniowych wynosi:
  - 10 dni kalendarzowych - dla transakcji gotówkowych w bankomatach;
  - 30 dni kalendarzowych - dla pozostałych transakcji.
- Usługodawca T&E może przekazać do rozliczenia obciążenia z tytułu:
  - transakcji „no show” oraz
  - kosztów dodatkowych, których wcześniej nie rozliczył, a które bezpośrednio go obciążają. Są to np. koszty wyrządzonych szkód.

W takim przypadku termin przekazania nam plików rozliczeniowych liczony jest od momentu, gdy:

  - kończysz korzystać z usługi, np. wymeldujesz się z hotelu, oddasz samochód, albo
  - nie odwołasz rezerwacji w wymaganym terminie (dla transakcji „no show”).
- Ze środków na koncie:
  - rozliczamy transakcje gotówkowe i bezgotówkowe;
  - pobieramy opłaty i prowizje zgodnie z taryfą.

W przypadku wielowalutowości (gdy karta jest połączona z kontem walutowym), pobieramy je z konta głównego.
- Obciążymy konto należnymi opłatami lub prowizjami, w tym takimi, które mogą spowodować zadłużenie. Nie wymaga to od nas ani od Ciebie odrębnych oświadczeń.
- Jeśli korzystasz z ubezpieczenia opcjonalnego dla kart: Visa Lume, Visa Vento, Visa Terra, Visa Sol (pakiet usług dodatkowych):

- 1) pobieramy opłatę za te usługi - z góry co miesiąc, od dnia, w którym rozpoczyna się okres ubezpieczenia. Jeśli w tym dniu nie masz dostępnych środków, będziemy próbować w kolejnych dniach, maksymalnie przez 6 miesięcy;
  - 2) jeżeli nie uda się nam pobrać opłat zgodnie z powyższym opisem, posiadacz nie będzie mógł korzystać z tych usług.
8. Akceptant może pobrać opłatę za wykonanie transakcji kartą (tzw. surcharge), jeśli poinformuje Cię o niej przed rozpoczęciem transakcji. Opłata ta jest niezależna od nas.
  9. Jeśli wpłacasz gotówkę poza siecią naszych wptatomatów, firma zarządzająca urządzeniem może pobrać za to opłatę. Nie mamy na to wpływu.
  10. Transakcje realizowane są w walucie kraju, w którym zostały wykonane, przy czym:
    - 1) transakcje w internecie autoryzowane u akceptantów, którzy mają siedzibę za granicą, traktujemy jak transakcje zagraniczne (w tym transgraniczne transakcje bezgotówkowe), niezależnie od wybranej waluty. Jeżeli taką transakcję autoryzujesz w złotych, rozliczymy ją również w złotych;
    - 2) jeśli akceptant dopuszcza wybór waluty transakcji, może Cię poprosić o jej wybranie z dostępnej listy walut.
  11. Jeżeli zapłacisz za towar lub usługę w walucie innej niż waluta konta, a potem zwrócisz zakup - to obciążają Cię ewentualne koszty, które wynikają z różnic kursowych.
  12. Konto obciążamy w walucie, w której je prowadzimy. Od kwoty obciążenia naliczymy prowizję za przewalutowanie zgodnie z taryfą.
  13. Jeśli waluta transakcji jest inna niż złoty i wykonujesz ją kartą wydaną do konta w złotych, rozliczymy ją w złotych według zasad, które opisaliśmy w Tabelach nr 3, 4 i 5 (przy czym wypłatę gotówki z naszych bankomatów opisaliśmy w pkt 15 tego rozdziału):

- 1) dla kart Visa - w Tabeli nr 3

Tabela nr 3

<b>Czy waluta transakcji jest w naszej tabeli kursowej</b>	<b>Jaki kurs zastosujemy</b>
tak	nasz kurs (kurs sprzedaży dewiz z dnia wprowadzenia transakcji do naszego systemu)
nie	kurs, który obowiązuje w systemie Visa w dniu, w którym Visa rozliczy transakcję

- 2) dla kart Mastercard (z wyjątkiem kart, które opisaliśmy w Tabeli nr 5) - w Tabeli nr 4

Tabela nr 4

<b>Waluta transakcji</b>	<b>Stosowany kurs</b>
USD, GBP, EUR, DKK, NOK, SEK	nasz kurs (kurs sprzedaży dewiz z dnia wprowadzenia transakcji do naszego systemu)
waluta inna niż powyżej	jest przeliczana na EUR po kursie, który obowiązuje w systemie Mastercard w dniu, w którym Mastercard rozliczy transakcję, a następnie - przeliczamy ją z EUR na PLN po naszym kursie (kursie sprzedaży dewiz z dnia wprowadzenia transakcji do naszego systemu)



## 3) dla kart MasterCard Mobile debetowa - w Tabeli nr 5

Tabela nr 5

Waluta transakcji	Stosowany kurs
wszystkie waluty	są przeliczane na EUR po kursie, który obowiązuje w systemie Mastercard w dniu, w którym Mastercard rozlicza transakcję, a następnie - przeliczamy je z EUR na PLN po naszym kursie (kursie sprzedaży dewiz z dnia wprowadzenia transakcji do naszego systemu)

14. Transakcje kartami Mastercard, które wydaliśmy do kont prowadzonych w walucie innej niż złoty, możesz wykonywać w walucie konta lub innej. Rozliczymy je według zasad, które opisaliśmy w Tabeli nr 6.

Tabela nr 6

Waluta transakcji	Jaki kurs zastosujemy
zgodna z walutą konta	brak przewalutowania
PLN	jest przeliczana na walutę konta po naszym kursie (kurs kupna dewiz z dnia wprowadzenia do naszego systemu)
USD, GBP, EUR (o ile nie jest to waluta konta)	jest przeliczana na walutę konta po naszym kursie (kurs sprzedaży dewiz waluty transakcji do kursu kupna dewiz waluty konta z dnia wprowadzenia do naszego systemu)
inna niż w wierszach powyżej (o ile nie jest to waluta konta)	jest przeliczana na EUR - po kursie, który obowiązuje w systemie Mastercard w dniu, w którym Mastercard rozlicza transakcję, a następnie - na walutę konta po naszym kursie (kurs sprzedaży dewiz waluty transakcji do kursu kupna dewiz waluty konta z dnia wprowadzenia do naszego systemu)

15. Gdy wypłacasz gotówkę z konta w walucie innej niż złoty, w sieci naszych bankomatów, przeliczamy ją na walutę tego konta po naszym kursie. Jest to kurs kupna dewiz z dnia wprowadzenia do naszego systemu.

16. Kurs waluty, który zastosowaliśmy, prezentujemy w zestawieniu operacji i na wyciągu z konta.

## XVI. Kiedy możesz skorzystać z usługi chargeback

- Chargeback jest usługą, którą świadczymy na Twój wniosek. Możesz z niej skorzystać, gdy chcesz odzyskać kwotę autoryzowanej przez Ciebie transakcji bezgotówkowej, a jeśli jesteś posiadaczem - także transakcji autoryzowanej przez użytkownika. Jeśli jesteś osobą małoletnią w wieku 7- 13 lat, wniosek w Twoim imieniu składa Twój przedstawiciel ustawowy. Możesz złożyć wniosek o chargeback, gdy:
  - 1) kupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową albo
  - 2) kupiony towar jest niezgodny z umową lub uszkodzony, albo
  - 3) kupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z umową.
 Złóż wniosek niezwłocznie, gdy zauważysz niezgodność.
- Zanim złożysz wniosek o chargeback, skontaktuj się z akceptantem, aby odzyskać kwotę transakcji (w całości lub odpowiedniej części) albo towar lub usługę, zgodne z umową.
- Wniosek o usługę chargeback możesz złożyć:
  - 1) ustnie, telefonicznie lub pisemnie w naszej placówce;

- 2) w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile.
4. Do wniosku dołącz:
- 1) potwierdzenie zawarcia umowy kupna towaru lub usługi;
  - 2) pisemne wyjaśnienie, które zawiera:
    - a) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności;
    - b) informacje na temat Twoich działań wobec akceptanta, które opisaliśmy w pkt 2 tego rozdziału. Wymagane informacje to co najmniej: data i forma kontaktu z akceptantem, dane akceptanta, treść zgłoszonego żądania oraz odpowiedź, której udzielił;
    - c) w przypadku:
      - towaru – informacje, czy został zwrócony, a jeśli nie – to dlaczego, wraz z opisem podjętych prób w celu otrzymania zwrotu;
      - usługi – informacje o rezygnacji lub innych żądaniach.
5. Usługę chargeback realizujemy zgodnie z regulacjami Visa albo Mastercard. Decyzja w sprawie zwrotu środków nie zależy od nas – podejmuje ją dostawca odbiorcy.
6. O decyzji poinformujemy Cię pisemnie lub elektronicznie (e-mailem lub SMS-em), w ciągu 5 dni roboczych od dnia, w którym otrzymamy odpowiedź od dostawcy odbiorcy.

## XVII. Utrata, zniszczenie, zablokowanie i zastrzeżenie karty

1. Musisz nam niezwłocznie zgłosić zdarzenia wymienione w tabeli nr 7. Zrób to w jeden ze sposobów, jakie wskazujemy dla danego zdarzenia w tej tabeli.

Tabela nr 7

Zdarzenie	Sposób, w jaki je zgłaszasz
utrata karty, w tym jej zgubienie lub kradzież	<ul style="list-style-type: none"> <li>• za pośrednictwem infolinii (tel. 1 9999 lub dla dzwoniących z zagranicy + 48 61 81 19999)</li> <li>• w naszej dowolnej placówce</li> <li>• w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile</li> <li>• w lokalnym centrum Visa (dla karty Visa)</li> </ul>
przywłaszczenie albo nieuprawnione użycie karty, w tym danych karty lub nieuprawniony dostęp do karty	
stwierdzenie transakcji, która nie była wykonana przez Ciebie	
zatrzymanie karty w bankomacie albo wplatomacie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• za pośrednictwem infolinii (tel. 1 9999 lub dla dzwoniących z zagranicy + 48 61 81 19999)</li> <li>• w naszej dowolnej placówce</li> <li>• w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile</li> </ul>
uszkodzenie karty	
zmiana imienia lub nazwiska, które masz na karcie	

2. Gdy zgłosisz nam zdarzenie, które opisaliśmy w tabeli nr 7, zastrzeżemy Twoją kartę. Zastrzeżenie karty uniemożliwia wykonanie transakcji przetwarzanych online. Od tego momentu nie wolno Ci korzystać z karty. Zwróć ją w naszej dowolnej placówce albo zniszcz.
3. Jeśli:
- 1) informację o tym, że utraciłeś kartę, przekaże w naszej placówce osoba trzecia - kartę zablokujemy do momentu, aż osobiście potwierdzisz nam jej utratę,
  - 2) Twoją kartę przekaże do naszej placówki osoba trzecia, która ją znalazła – kartę zastrzeżemy.
- W obu przypadkach poinformujemy Cię o tym.

4. Mamy prawo zablokować lub zastrzec Twoją kartę, gdy:
  - 1) wystąpią uzasadnione przyczyny związane z bezpieczeństwem karty, w tym podejrzenie lub wystąpienie oszustwa lub zagrożenia dla bezpieczeństwa - zastosujemy wtedy zapisy rozdziału XVIII *Kiedy wydamy Ci nową kartę w miejsce zastrzeżonej*, w pkt 1 ppkt 1) i pkt 2;
  - 2) podejrzewamy jej nieuprawnione użycie lub umyślne doprowadzenie do nieautoryzowanej transakcji;
  - 3) z przyczyn leżących po stronie posiadacza lub użytkownika powstanie niedozwolone zadłużenie;
  - 4) zostanie uszkodzona.
5. Mamy prawo zastrzec Twoją kartę także, gdy:
  - 1) umowa konta lub konta głównego zostanie rozwiązana lub wygaśnie;
  - 2) umowa o kartę zostanie rozwiązana lub wygaśnie;
  - 3) utracisz zdolność do czynności prawnych. Jeżeli ją utracisz jako posiadacz, możemy zastrzec także kartę użytkownika (nie dotyczy to osób małoletnich w wieku 7.-.13. lat, którym wydaliśmy kartę na wniosek przedstawiciela ustawowego);
  - 4) zostanie ograniczona Twoja - jako pełnoletniego posiadacza - zdolność do czynności prawnych;
  - 5) wymienisz kartę na nową.
6. Zastrzeżemy kartę użytkownika, jeśli jako posiadacz odwołasz jego pełnomocnictwo do wykonywania transakcji.
7. Jeżeli karta użytkownika jest połączona z kontem walutowym posiadacza, to zastrzeżemy kartę użytkownika, jeśli jako posiadacz odwołasz jego pełnomocnictwo do wykonywania transakcji z konta głównego. Jeśli odwołasz tylko pełnomocnictwo do wykonywania transakcji z konta walutowego, to nie zastrzeżemy jego karty, a jedynie odłączymy jego kartę od konta walutowego.
8. Zastrzeżemy wszystkie karty wydane do konta, gdy dowiemy się o śmierci posiadacza. Gdy dowiemy się o śmierci użytkownika, zastrzeżemy tylko jego kartę.
9. Mamy prawo zastrzec wszystkie karty, gdy dowiemy się o ogłoszeniu upadłości posiadacza.
10. Zastrzeżemy kartę osoby małoletniej, jeśli jej przedstawiciel ustawowy zgłosi sprzeciw wobec korzystania z tej karty.
11. Jeśli jesteś posiadaczem, możesz zastrzec wszystkie karty do konta. Jeśli jesteś użytkownikiem, możesz zastrzec tylko swoją kartę. Jeśli jesteś osobą małoletnią w wieku 7- 13 lat, kartę do konta w Twoim imieniu zastrzega Twój przedstawiciel ustawowy.
12. Możesz zablokować i odblokować swoją kartę. Wskazówki, gdzie i jak to zrobić, znajdziesz w rozdziale VIII *Gdzie możesz składać dyspozycje, które dotyczą karty*. Jeśli jesteś osobą małoletnią w wieku 7- 13 lat, Twoją kartę może zablokować i odblokować także Twój przedstawiciel ustawowy.
13. Jeśli zablokujesz kartę - a my ją wznowimy - wznowiona karta też będzie zablokowana.
14. Jeśli jesteś posiadaczem, powiadomimy Cię, gdy zablokujemy lub zastrzeżemy kartę. Zrobimy to pisemnie, telefonicznie albo SMS-em. Nie zrobimy tego, gdy przekazanie informacji będzie nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione z mocy prawa.

## XVIII. Kiedy wydamy Ci nową kartę w miejsce zastrzeżonej

1. Nową kartę wydamy w ciągu 14 dni od zastrzeżenia dotychczasowej. Nie musisz wtedy zawierać nowej umowy. Nie wydamy nowej karty, a umowa o kartę wygaśnie, jeśli:
  - 1) Twój adres do korespondencji jest nieaktualny;
  - 2) zastrzeżliśmy kartę z powodów, które opisaliśmy w rozdziale XVII *Utrata, zniszczenie, zablokowanie i zastrzeżenie karty*, w pkt 4 ppkt 2) i 3), pkt 5 ppkt 1) - 4) i pkt 6 - 10.
2. Nowa karta będzie miała nowy numer i okres ważności. Informację dotyczącą PIN-u prześlemy wraz z kartą.

## XIX. Za co odpowiadamy my, za co odpowiadasz Ty

1. Jeśli jesteś posiadaczem, w pełni odpowiadasz za wszystkie transakcje autoryzowane (w tym transakcje na odległość) wykonane kartami, które wydaliśmy do Twojego konta. Jeśli jednak jesteś osobą małoletnią, odpowiedzialność ponosi Twój przedstawiciel ustawowy.
2. Jeśli jesteś posiadaczem, obciążają Cię transakcje wykonane przez osoby, którym Ty lub użytkownik:
  - 1) udostępniłeś kartę lub dane karty w celach innych niż autoryzowanie transakcji lub
  - 2) ujawniłeś PIN do karty.
3. Jeśli jesteś posiadaczem, obciążają Cię wszystkie transakcje autoryzowane w czasie trwania umowy nawet, gdy:
  - 1) zostały rozliczone po:
    - a) zablokowaniu albo zastrzeżeniu karty;
    - b) wygaśnięciu albo rozwiązaniu umowy;
    - c) odłączeniu karty od konta walutowego, o ile karta była połączona z tym kontem;
  - 2) nie zostały przez nas rozliczone, ponieważ konto, do którego wydaliśmy kartę, zostało zamknięte.
4. Jeśli jesteś posiadaczem, nieautoryzowane transakcje obciążają Cię w pełnej wysokości, gdy Ty lub użytkownik doprowadziliście do nich:
  - 1) umyślnie albo
  - 2) wskutek rażącego niedbalstwa albo
  - 3) naruszając umyślnie lub rażąco niedbale co najmniej jeden z obowiązków, które opisaliśmy w rozdziale IX O czym musisz pamiętać, żeby bezpiecznie korzystać z karty (Twoje obowiązki) w pkt 2 i 3.
5. Jeśli nieautoryzowana transakcja wynika z:
  - 1) posłużenia się kartą utraconą albo kartą, którą Ci skradziono;
  - 2) przywłaszczenia karty,to nieautoryzowane transakcje obciążają posiadacza do kwoty, która stanowi równowartość 50 EUR. Kwotę tę przeliczymy na złote według średniego kursu NBP, który obowiązywał w dniu wykonania transakcji.
6. Jeśli jesteś posiadaczem, nieautoryzowane transakcje nie obciążają Cię, gdy:
  - 1) zostały wykonane po zablokowaniu albo zastrzeżeniu karty, albo gdy nie zapewniliśmy możliwości zablokowania albo zastrzeżenia karty;
  - 2) Ty lub użytkownik przed wykonaniem transakcji nie mogliście stwierdzić utraty, kradzieży lub przywłaszczenia karty, chyba, że doprowadziliście do tych transakcji umyślnie;
  - 3) my doprowadziliśmy do utraty karty przed wykonaniem transakcji.
7. Jeśli wystąpi nieautoryzowana transakcja, jej kwotę zwrócimy posiadaczowi niezwłocznie, nie później niż do końca dnia roboczego po dniu, w którym:
  - 1) stwierdzimy, że taka transakcja wystąpiła na koncie lub
  - 2) otrzymamy zgłoszenie w tej sprawie.Jeśli korzystasz z konta, to przywrócimy je do stanu jaki istniałby, gdyby taka transakcja nie miała miejsca. Uznamy to konto z datą waluty nie późniejszą niż data obciążenia konta tą kwotą.
8. Nie zwrócimy kwoty nieautoryzowanej transakcji, gdy:
  - 1) mamy uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo. W takiej sytuacji poinformujemy o tym pisemnie odpowiedni organ, albo
  - 2) Twoje roszczenie wygaśło. O tym, kiedy Twoje roszczenie wygaśnie, piszemy w pkt 11 ppkt 1) i 2) tego rozdziału.
9. Możemy skontaktować się z Tobą telefonicznie, aby potwierdzić autoryzację wybranych transakcji kartą.
10. Gdy nie wymagamy silnego uwierzytelnienia, jako posiadacz nie odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje, chyba, że działanie Twoje lub użytkownika było umyślne.

11. Gdy składasz zlecenie płatnicze bezpośrednio (dotyczy transakcji gotówkowych w sieci naszych bankomatów lub wplatomatów), odpowiadamy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji, chyba że:
  - 1) udowodnimy, że konto dostawcy odbiorcy zostało uznane do końca następnego dnia roboczego po tym, jak otrzymaliśmy zlecenie płatnicze;
  - 2) nie powiadomisz nas o takich transakcjach w ciągu 13 miesięcy od dnia obciążenia konta albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana. W takim przypadku roszczenie posiadacza wobec nas wygasa, chyba, że nie udostępniłeś posiadaczowi informacji o transakcjach, tak, jak opisaliśmy to w rozdziale XXIV *Jak będziemy przekazywać Ci informacje*, w pkt 1 – 3;
  - 3) niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji wynika z innych przepisów prawa, albo spowodowała je siła wyższa.
12. Jeśli odpowiadamy za transakcje zgodnie z tym, co opisaliśmy w pkt 11 tego rozdziału, to niezwłocznie przywrócimy konto do stanu jaki istniałby, gdyby transakcja została wykonana prawidłowo. Uznamy konto posiadacza z datą waluty nie późniejszą niż data obciążenia konta tą kwotą.
13. Gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem (dotyczy transakcji gotówkowych poza siecią naszych bankomatów lub wplatomatów, transakcji bezgotówkowych oraz transakcji cash back) – za prawidłowe przekazanie nam zlecenia płatniczego odpowiada wobec odbiorcy dostawca odbiorcy, chyba że:
  - 1) odbiorca nie powiadomił dostawcy o takiej transakcji w ciągu 13 miesięcy od dnia, w którym transakcja miała być wykonana. W takim przypadku roszczenie odbiorcy wobec jego dostawcy, z tytułu niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji, wygasa;
  - 2) niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów prawa, albo spowodowała je siła wyższa.
14. Jeżeli dostawca odbiorcy odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji, niezwłocznie przekazuje nam ponownie zlecenie płatnicze. Jeżeli przekaże je z opóźnieniem, to konto odbiorcy zostanie uznane z datą waluty, która nie jest późniejsza niż data waluty, z którą zostałoby uznane, gdyby transakcja została wykonana prawidłowo. Poinformujemy dostawcę odbiorcy o tym opóźnieniu.
15. Jeżeli dostawca odbiorcy nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji, to wobec posiadacza odpowiadamy my, a zastosowanie ma pkt 12 tego rozdziału, chyba, że udowodnimy, że dostawca odbiorcy otrzymał kwotę danej transakcji. Również, gdy transakcja została wykonana z opóźnieniem. W takim przypadku dostawca odbiorcy uznaje konto odbiorcy z datą waluty nie późniejszą niż ta, z którą konto zostałoby uznane, gdyby transakcja została wykonana prawidłowo.
16. Jeżeli niewykonana lub nienależycie wykonana transakcja została zainicjowana przez:
  - 1) Ciebie (transakcje gotówkowe w sieci naszych bankomatów lub wplatomatów) – to na wniosek posiadacza niezwłocznie podejmiemy działania, aby ją prześledzić. Powiadomimy posiadacza o wyniku tych działań. Zrobimy to niezależnie od tego, czy ponosimy odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji. Posiadacz nie poniesie opłat z tego powodu;
  - 2) odbiorcę lub za jego pośrednictwem (transakcje gotówkowe poza siecią naszych bankomatów lub wplatomatów, transakcje bezgotówkowe oraz transakcje cash back) – to na wniosek odbiorcy, jego dostawca niezwłocznie podejmie działania, aby ją prześledzić. Dostawca powiadomi odbiorcę o wyniku tych działań. Zrobi to niezależnie od tego, czy ponosi odpowiedzialność za jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie. Odbiorca nie poniesie opłat z tego powodu.
17. Odpowiedzialność nasza oraz dostawcy odbiorcy obejmuje także opłaty i odsetki, którymi obciążono posiadacza w wyniku niewykonania lub nienależytego, w tym opóźnionego, wykonania transakcji.

## xx. Kiedy kończy się Twoja umowa o kartę

1. Prawo do korzystania z karty wygasa, gdy:
  - 1) karta straci ważność;



- 2) karta zostanie uszkodzona lub zniszczona;
  - 3) karta zostanie wymieniona na nową;
  - 4) karta zostanie zastrzeżona lub zablokowana;
  - 5) konto lub konto główne zostaną zamknięte;
  - 6) jako posiadacz odstępujesz od umowy;
  - 7) jako posiadacz odwołujesz pełnomocnictwo dla użytkownika karty, a jeśli karta użytkownika jest potączona z kontem walutowym – odwołujesz pełnomocnictwo do konta głównego;
  - 8) stracisz zdolność do czynności prawnych (nie dotyczy osób małoletnich w wieku 7 – 13 lat, którym wydaliśmy kartę na wniosek przedstawiciela ustawowego);
  - 9) zostanie ograniczona Twoja - jako pełnoletniego posiadacza - zdolność do czynności prawnych;
  - 10) posiadacz lub użytkownik umrze;
  - 11) umowa wygasa lub zostaje rozwiązana;
  - 12) jesteś osobą małoletnią i Twój przedstawiciel ustawowy zgłosił sprzeciw dotyczący korzystania przez Ciebie z karty.
2. Umowa o kartę płatniczą wygasa lub zostaje rozwiązana, gdy:
- 1) wygasa lub zostaje rozwiązana umowa konta lub konta głównego;
  - 2) upłynął okres wypowiedzenia umowy o kartę złożonego przez posiadacza;
  - 3) zrezygnujesz ze wznowienia karty, w sposób który opisaliśmy w rozdziale IV *Czy musisz coś zrobić, kiedy zbliża się koniec ważności karty*;
  - 4) podejmiemy decyzję o nieprzedłużeniu umowy, w przypadku, który opisaliśmy w rozdziale IV *Czy musisz coś zrobić, kiedy zbliża się koniec ważności karty*, w pkt 5;
  - 5) zgłosisz sprzeciw wobec zmian umowy, które proponujemy;
  - 6) posiadacz lub użytkownik umrze;
  - 7) zastrzeżemy kartę, bo na koncie lub koncie głównym utrzymuje się niedozwolone zadłużenie;
  - 8) nie wznowimy karty zastrzeżonej z przyczyn, które opisaliśmy w rozdziale XVIII *Kiedy wydamy Ci nową kartę w miejsce zastrzeżonej*, w pkt 1;
  - 9) otrzymamy zwrot przesyłki pocztowej z kartą, a Ty nie zgłosisz nam, że karty nie otrzymałeś, w ciągu 30 dni od dnia:
    - a) zawarcia umowy lub
    - b) wznowienia karty, lub
    - c) wydania nowej karty w miejsce zastrzeżonej;
  - 10) jesteś osobą małoletnią i Twój przedstawiciel ustawowy zgłosił sprzeciw dotyczący korzystania przez Ciebie z karty.

## XXI. Jak odstąpić od umowy lub ją wypowiedzieć

1. Jeśli jesteś posiadaczem, masz prawo odstąpić od umowy. Aby nas o tym poinformować, przekaż nam pisemne oświadczenie w terminie 14 dni od dnia otrzymania pierwszej karty. Odstąpisz skutecznie od umowy, jeśli ani Ty ani użytkownik nie wykonaliście kartą żadnej operacji.
2. Gdy otrzymamy oświadczenie o odstąpieniu, to w ciągu 14 dni zwrócimy posiadaczowi pobrane opłaty i prowizje.
3. Możesz wypowiedzieć umowę:
  - 1) ze skutkiem natychmiastowym (bez okresu wypowiedzenia) - pod warunkiem, że zrobisz to w naszej placówce lub na Infolinii lub u doradcy online (zgodnie z *Regulaminem usług Santander online dla klientów indywidualnych*). Zastrzeżemy wtedy kartę;
  - 2) z 14-dniowym okresem wypowiedzenia:

- a) w przypadku zmiany rodzaju konta – pod warunkiem, że jesteś posiadaczem. Zrobisz to w ustudze Santander internet, w naszej placówce, na Infolinii lub u doradcy online (zgodnie z *Regulaminem usług Santander online dla klientów indywidualnych*);
- b) w przypadku innym niż zmiana rodzaju konta – jeśli jesteś posiadaczem lub użytkownikiem. Zrobisz to w ustudze Santander internet.

Po upływie okresu wypowiedzenia umowa ulega rozwiązaniu, a my zastrzeżemy kartę.

4. Jeśli jesteś osobą małoletnią w wieku 7 – 13 lat, oświadczenie o odstąpieniu i wypowiedzeniu składa w Twoim imieniu przedstawiciel ustawowy,
5. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy, kartę:
  - 1) zwróc do naszej placówki albo
  - 2) zniszcz ją, jeśli nie możesz jej zwrócić.

## XXII. Jak możesz złożyć reklamację

1. Reklamację możesz złożyć:
  - 1) elektronicznie – napisz do nas w ustudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile, jeśli korzystasz z tych usług;
  - 2) telefonicznie – zadzwoń na infolinię lub do naszej placówki;
  - 3) osobiście – przyjdź do naszej placówki;
  - 4) pisemnie – napisz do nas na adres banku lub naszej placówki;
  - 5) na nasz adres do doręczeń elektronicznych, gdy zostanie zarejestrowany w bazie adresów elektronicznych. Informację o tym adresie ogłosimy na [www.santander.pl/adres-do-edoreczen](http://www.santander.pl/adres-do-edoreczen) niezwłocznie po jego zarejestrowaniu.Adresy oraz numery telefonów znajdziesz na [www.santander.pl](http://www.santander.pl) i w naszych placówkach.
2. Jeśli jesteś osobą małoletnią w wieku 7 – 13 lat, reklamację składa w Twoim imieniu przedstawiciel ustawowy.
3. Gdy składasz reklamację, możesz wybrać sposób, w jaki na nią odpowiemy: elektronicznie (jeśli korzystasz z usługi Santander internet) albo listem.
4. Na Twoją reklamację odpowiemy:
  - 1) do 15 dni roboczych od dnia, w którym ją otrzymamy – gdy dotyczy ona usług płatniczych (np. transakcji, kart). W szczególnie skomplikowanych przypadkach odpowiemy do 35 dni roboczych. Uprzedzimy Cię o tym. Podamy uzasadnienie opóźnienia, okoliczności, które wymagają dodatkowych ustaleń oraz przybliżony termin odpowiedzi;
  - 2) do 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym ją otrzymamy – gdy dotyczy pozostałych spraw. W szczególnie skomplikowanych przypadkach odpowiemy do 60 dni kalendarzowych. Uprzedzimy Cię o tym. Podamy uzasadnienie opóźnienia, okoliczności, które wymagają dodatkowych ustaleń oraz przybliżony termin odpowiedzi.
5. Reklamacje, które dotyczą transakcji nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych, musisz nam zgłosić niezwłocznie, gdy je zauważysz. Jeśli tego nie zrobisz w ciągu 13 miesięcy od dnia obciążenia konta albo od dnia, w którym mieliśmy wykonać transakcję, Twoje roszczenie wobec nas wygasa.
6. Gdy będziesz reklamować transakcje wykonane przez osoby nieuprawnione, poprosimy Cię o:
  - 1) wypełnienie formularza, w którym opisziesz okoliczności nieuprawnionego użycia karty oraz
  - 2) zgłoszenie organom ścigania zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa i przedstawienie nam dokumentu, który to potwierdza.
7. W czasie, kiedy będziemy analizować Twoją reklamację, możemy warunkowo uznać konto posiadacza kwotą reklamowanej transakcji. Gdy nasza odpowiedź na reklamację będzie negatywna albo gdy dostaniesz zwrot środków od odbiorcy, obciążymy konto posiadacza kwotą wcześniejszego uznania.

8. Możesz wnieść skargę na działania nasze lub placówek partnerskich do Komisji Nadzoru Finansowego. Uprawnienie takie przysługuje również osobom fizycznym, którym odmówiono świadczenia usług płatniczych oraz organizacjom konsumenckim.
9. Możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta.
10. Jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią na reklamację, możesz się od niej odwołać – złóż do nas ponownie reklamację.
11. Jeśli nie uwzględnimy Twojej reklamacji, możesz zwrócić się o rozstrzygnięcie sporu w trybie pozasądowym do:
  - 1) Arbitra Bankowego. Możesz to zrobić tylko wtedy, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 zł;
  - 2) Rzecznika Finansowego.



Arbiter Bankowy działa przy Związku Banków Polskich. Więcej informacji znajdziesz na stronie: <https://zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy>.

Rzecznik Finansowy działa na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. Więcej informacji znajdziesz na stronie: <https://rf.gov.pl>.

12. Szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji udostępniamy na [www.santander.pl](http://www.santander.pl) oraz w naszych placówkach.

## XXIII. Na jakich zasadach możesz ubiegać się o zwrot kwoty transakcji autoryzowanej

1. Możesz ubiegać się o zwrot kwoty autoryzowanej transakcji bezgotówkowej w ciągu ośmiu tygodni od obciążenia konta, jeśli:
  - 1) jesteś posiadaczem albo użytkownikiem i robisz to w imieniu posiadacza oraz
  - 2) dotyczy to transakcji, którą inicjuje odbiorca lub która jest inicjowana za jego pośrednictwem, oraz
  - 3) spełnione są łącznie następujące warunki:
    - a) w trakcie autoryzacji nie została określona dokładna kwota transakcji oraz
    - b) kwota transakcji jest wyższa niż ta, jakiej mogłeś się racjonalnie spodziewać biorąc pod uwagę:
      - wartość i rodzaj wcześniejszych transakcji i
      - okoliczności istotne dla sprawy.
2. Możemy wymagać od Ciebie przedstawienia okoliczności, które potwierdzą, że powyższe warunki były spełnione. Jako posiadacz nie możesz się powoływać na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli został zastosowany kurs waluty zgodnie z umową.
3. W ciągu dziesięciu dni roboczych od otrzymania wniosku:
  - 1) zwrócimy pełną kwotę transakcji na konto posiadacza albo
  - 2) odmówimy zwrotu i podamy uzasadnienie. Wskażemy również organy, do których posiadacz może się odwołać, jeśli nie zgadza się z naszym uzasadnieniem.
4. Jako posiadaczowi nie przysługuje Ci zwrot, jeżeli:
  - 1) udzieliłeś zgody na wykonanie transakcji bezpośrednio nam oraz
  - 2) informacja o przyszłej transakcji została Ci dostarczona lub udostępniona przez nas lub odbiorcę w sposób uzgodniony w umowie, na co najmniej cztery tygodnie przed terminem wykonania transakcji.

## XXIV. Jak będziemy przekazywać Ci informacje

1. Po obciążeniu lub uznaniu konta kwotą transakcji, udostępniamy bezpłatnie informacje wymagane ustawą o usługach płatniczych:
  - 1) w historii obrotów konta;
  - 2) okresowo, raz w miesiącu za poprzedni miesiąc kalendarzowy.Udostępniamy je:
  - a) w usłudze Santander internet – posiadaczowi, który zawarł z nami umowę o tę usługę;
  - b) w postaci papierowej, w naszej placówce – posiadaczowi, który nie zawarł z nami takiej umowy albo na żądanie posiadacza.
2. Jeśli jesteś posiadaczem, możesz także zawnioskować o zestawienia operacji. Będziemy je wysyłać w cyklach miesięcznych na Twój adres do korespondencji. Pobierzemy za to opłatę zgodnie z taryfą.
3. Jeśli jesteś posiadaczem i:
  - 1) nie masz zawartej z nami umowy o usługę Santander internet oraz
  - 2) nie otrzymujesz wyciągu z konta zgodnie z umową konta,będziemy Ci dostarczać bezpłatne zestawienia operacji:
  - a) raz w miesiącu;
  - b) pocztą, pod wskazany nam adres do korespondencji;
  - c) jeśli w danym okresie transakcje kartą były realizowane.
4. Jeśli nie otrzymasz informacji, o których piszemy w pkt 1-3 tego rozdziału, musisz nam to niezwłocznie zgłosić.
5. Jeśli jesteś posiadaczem, to na Twój wniosek udostępnimy Ci w oddziale (w okresie obowiązywania umowy) informacje o koncie i o transakcjach.
6. Będziemy Ci wysyłać nieodpłatnie, e-mailem, informację o marży, która określa opłaty za przeliczenie waluty dla transakcji kartami płatniczymi:
  - 1) jeśli udostępnisz nam swój adres e-mail do kontaktu;
  - 2) wobec wydanych Ci kart;
  - 3) niezwłocznie po otrzymaniu zlecenia płatniczego:
    - a) przeprowadzanego w krajach EOG w walutach tych krajów;
    - b) dotyczącego wypłaty gotówki z bankomatu lub płatności kartą w punkcie sprzedaży;
    - c) denominowanego w walucie innej niż waluta rachunku;
  - 4) po pierwszej transakcji w danej walucie w danym miesiącu kalendarzowym.Szczegółowe informacje o tej marży zawarliśmy w Postanowieniach ogólnych taryfy.
7. Możesz zrezygnować z otrzymywania informacji o marży. Jeżeli nie otrzymujesz informacji o marży, ponieważ nie posiadamy Twojego adresu e-mail do kontaktu, możesz w każdej chwili włączyć usługę podając nam ten adres. Szczegóły dotyczące możliwości rezygnacji i ponownego włączenia usługi znajdziesz na [www.santander.pl](http://www.santander.pl).

## XXV. Kiedy możemy zmienić regulamin i jak Cię o tym poinformujemy

1. Możemy zmienić regulamin, gdy:
  - 1) zmienią się albo pojawią się nowe przepisy prawa, które:
    - a) regulują działalność instytucji bankowych lub finansowych,
    - b) wpłyną na nasze wzajemne prawa i obowiązki.Regulamin zmienimy wyłącznie w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne do dostosowania jego treści do obowiązujących przepisów prawa;

- 2) Narodowy Bank Polski, Komisja Nadzoru Finansowego, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub inne organy administracji publicznej wydadzą decyzje, rekomendacje, zalecenia lub dobre praktyki, które określają zasady, na jakich zgodnie z umową świadczymy usługi lub zasady, na jakich klienci korzystają z tych usług. Regulamin zmienimy wyłącznie w takim zakresie, w jakim będą miały one wpływ na jego treść;
  - 3) pojawi się orzeczenie sądowe, które wpłynie na nasze wzajemne prawa i obowiązki a zmiana regulaminu będzie niezbędna do wykonania treści takiego orzeczenia;
  - 4) musimy poprawić omyłki pisarskie lub rachunkowe, dokonać zmian stylistycznych i uproszczeń językowych, aby regulamin był jednoznaczny. Poprawki te nie zwiększą Twoich obowiązków wobec nas, nie zmniejszą również Twoich uprawnień;
  - 5) rozszerzamy, zmieniamy lub ograniczamy funkcjonalność naszych usług, zmieniamy zasady, na jakich korzystasz z naszych usług, wprowadzamy nowe usługi, zmieniamy nazwy naszych usług, rezygnujemy z wykonywania niektórych czynności, które są przedmiotem naszych usług zgodnie z umową. Nie wprowadzimy takiej zmiany wobec usług, które są głównym przedmiotem naszych świadczeń;
  - 6) wprowadzone zostaną zmiany technologiczne, które wpływają na nasze usługi lub zasady, na jakich korzystasz z tych usług na podstawie zawartej z nami umowy. Może to wynikać z:
    - a) udoskonalenia naszych systemów informatycznych spowodowanych rozwojem technologicznym,
    - b) zmian dostawców oprogramowania, które skutkują zmianą funkcjonalności naszego systemu informatycznego,
    - c) obligatoryjnych zmian wprowadzonych przez organizacje zrzeszające wydawców kart płatniczych w odniesieniu do wydawców kart oraz właścicieli bankomatów lub wptatomatów,
    - d) obligatoryjnych zmian wprowadzonych dla nas jako uczestnika międzybankowych systemów rozliczeniowych. Nie wprowadzimy takiej zmiany wobec usług, które są głównym przedmiotem naszych świadczeń.
2. Nie zmienimy warunków, na które umówiliśmy się z Tobą indywidualnie.
  3. Informacje o zmianach regulaminu oraz taryfy przekazujemy Ci:
    - 1) do skrzynki pocztowej (EKK) – jeśli ją masz (pojęcie to zdefiniowaliśmy w Regulaminie Elektronicznego kanału kontaktu), albo
    - 2) przesyłką pocztową na wskazany nam adres do korespondencji – jeśli nie masz EKK, albo
    - 3) w inny sposób, który wspólnie uzgodnimy i który będzie spełniał wymogi trwałego nośnika.
  4. Poinformujemy Cię o proponowanych zmianach postanowień umownych nie później niż 2 miesiące przed datą ich wejścia w życie. Jeśli jesteś posiadaczem i nie zgłosisz sprzeciwu wobec tych zmian, to uznamy, że wyrażasz na nie zgodę.
  5. Jeśli jesteś posiadaczem i nie zgadzasz się na zaproponowane zmiany możesz, przed dniem ich wejścia w życie:
    - 1) wypowiedzieć umowę, bez ponoszenia opłat, ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zmianach, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany weszłyby w życie,
    - 2) zgłosić sprzeciw bez wypowiedzenia – wtedy umowa wygaśnie w dniu poprzedzającym wejście w życie proponowanych zmian - bez ponoszenia opłat.
  6. O zmianach możemy Ci przypomnieć wysyłając SMS pod podany przez Ciebie numer telefonu.
  7. Nie poinformujemy Cię o zmianach regulaminu, jeśli będziemy wprowadzać:
    - 1) nowe rodzaje kart lub
    - 2) zmiany rodzajów kart, w zakresie których nie łączy nas z posiadaczem umowa.
  8. Za czynności związane z wydaniem i obsługą karty oraz za świadczenie innych usług, które opisaliśmy w regulaminie, pobieramy opłaty i prowizje. Pobieramy je zgodnie z taryfą.
  9. Sposób, w jaki wzajemnie się porozumiewamy, w tym wymogi techniczne dot. sprzętu i oprogramowania, opisaliśmy w *Regulaminie kont dla klientów indywidualnych*.
  10. Jeśli jesteś posiadaczem, w każdym czasie możesz od nas wymagać, żebyśmy udostępnili Ci postanowienia umowy, w tym regulaminu i taryfy. Przekażemy Ci je w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku. Aktualną treść regulaminu i taryfy udostępniamy na [www.santander.pl](http://www.santander.pl).



11. Musisz nas powiadomić, jeśli zmienią się Twoje dane osobowe lub dane do kontaktu z nami.
12. W sprawach, których nie opisaliśmy w regulaminie, zastosowanie mają postanowienia *Regulaminu kont dla klientów indywidualnych* oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
13. Szczegółowe informacje o zakresie usług dodatkowych, które dotyczą używania karty, udostępniamy na [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
14. Jeśli chcesz się z nami skontaktować:
  - 1) napisz do nas na adres:
    - a) e-mail: [kontakt@santander.pl](mailto:kontakt@santander.pl).
    - b) do doręczeń elektronicznych, gdy zostanie zarejestrowany w bazie adresów elektronicznych. Informację o tym adresie ogłosimy na [www.santander.pl/adres-do-edoreczen](http://www.santander.pl/adres-do-edoreczen) niezwłocznie po jego zarejestrowaniu;
  - 2) przyjdź do naszej placówki. Listę miejsc, w których wykonujemy działalność, udostępniamy na stronie [www.santander.pl](http://www.santander.pl).

## XXVI. Kiedy wydajemy kartę Podstawową i jak jej używać

1. Kartę Podstawową wydajemy tylko posiadaczowi.
2. Możesz nią wykonywać transakcje tylko na terenie EOG.
3. Gdy inicjujesz wypłatę gotówki w terminalu płatniczym, oznacza to, że wyrażasz zgodę na świadczenie przez nas usługi, która umożliwia takie wypłaty.
4. Jeśli zmienisz rodzaj konta, do którego wydaliśmy kartę Podstawową, to z upływem 14 dni rozwiążemy z Tobą umowę i zastrzeżemy kartę. Kartę zwróć do naszej placówki lub zniszcz ją (jeśli nie możesz jej zwrócić).
5. Jeśli odstąpisz od dyspozycji zmiany rodzaju konta, nie rozwiążemy umowy i nie zastrzeżemy karty.
6. W sprawach, których nie opisaliśmy w tym rozdziale, stosujemy ogólne zapisy regulaminu.

## Karty wycofane z oferty: karta bankomatowa, karta bankomatowa Visa, karta mobilna

## XXVII. Jak używać karty bankomatowej, karty bankomatowej Visa

1. Karta bankomatowa i karta bankomatowa Visa są kartami płatniczymi w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych, wydany do konta. Możesz nimi, w sieci naszych bankomatów lub wpłatomatów:
  - 1) wypłacać gotówkę oraz realizować przekazy Western Union;
  - 2) wpłacać gotówkę;
  - 3) sprawdzać dostępność środków;
  - 4) zmienić PIN.
2. Kartą bankomatową i kartą bankomatową Visa nie wykonasz transakcji bezgotówkowych. Wyjątkiem jest spłata zadłużenia na rachunku karty kredytowej, którą wydaliśmy. Możesz to zrobić w sieci naszych bankomatów.
3. W sprawach, których nie opisaliśmy w tym rozdziale, stosujemy postanowienia rozdziałów I - XXVI i Słowniczka.

## XXVIII. Jak używać kart: MasterCard Mobile debetowa i Visa-Mobile debetowa (zwanych dalej kartami mobilnymi)

1. Karta mobilna:
  - 1) to karta płatnicza tylko dla posiadacza;
  - 2) ma formę aplikacji na zaufanym urządzeniu mobilnym;

- 3) umożliwia wykonywanie zbliżeniowych transakcji gotówkowych i bezgotówkowych.
2. Karta mobilna może być obsługiwana tylko na urządzeniu mobilnym, które jest wyposażone w:
  - 1) system operacyjny Android, w wersji co najmniej 4.4 oraz
  - 2) antenę zbliżeniową NFC (która umożliwia bezstykową transmisję danych na bliską odległość).
3. Karty mobilnej nie wznawiamy i nie wydajemy nowej w miejsce zastrzeżonej.
4. Jeśli masz kartę mobilną, zobowiązujesz się:
  - 1) realizować obowiązki, które opisaliśmy w rozdziale IX *O czym musisz pamiętać, żeby bezpiecznie korzystać z karty (Twoje obowiązki)* w pkt 2-7 oraz
  - 2) właściwie zabezpieczyć zaufane urządzenie mobilne, na którym zainstalowana jest karta, przed:
    - a) zgubieniem;
    - b) kradzieżą;
    - c) zniszczeniem;
  - 3) nie udostępniać zaufanego urządzenia mobilnego osobom trzecim.
5. Aby wyrazić zgodę na wykonanie transakcji (autoryzować ją) wymagane jest silne uwierzytelnienie, czyli:
  - 1) zbliż zaufane urządzenie mobilne - z zainstalowaną kartą mobilną - do czytnika zbliżeniowego w:
    - a) terminalu płatniczym albo
    - b) bankomacie albo
    - c) wpłatomacie;
  - 2) zaakceptuj kwotę transakcji oraz
  - 3) wprowadź PIN.
6. Jeśli transakcje autoryzujesz PIN-em, musisz go wcześniej zdefiniować w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile.
7. Możemy nie stosować silnego uwierzytelniania gdy:
  - 1) łącznie spełnione są warunki:
    - a) kwota pojedynczej transakcji zbliżeniowej nie przekracza równowartości 50 EUR i
    - b) łączna kwota poprzednich transakcji zbliżeniowych - od dnia ostatniego zastosowania silnego uwierzytelnienia - nie przekracza równowartości 150 EUR lub
  - 2) przy transakcjach typu CAT lub
  - 3) nie wymagają tego ani względy bezpieczeństwa ani przepisy prawa.

W tych przypadkach, aby autoryzować transakcję - po wyświetleniu kwoty - zbliż zaufane urządzenie mobilne, z zainstalowaną kartą mobilną, do czytnika zbliżeniowego.
8. Transakcje kartą mobilną możesz wykonywać tylko, gdy włączone są: zaufane urządzenie mobilne i antena NFC.
9. Jeśli na jednym zaufanym urządzeniu mobilnym masz zainstalowanych kilka kart mobilnych - przed wykonaniem transakcji wybierz w aplikacji Santander mobile kartę, której chcesz użyć. Gdy tego nie zrobisz, użyjemy karty, która jest ustawiona jako domyślna.
10. Gdy realizujesz transakcję, możemy wymagać od Ciebie zalogowania do aplikacji Santander mobile. Zrobimy to ze względów bezpieczeństwa.
11. Masz obowiązek niezwłocznie zgłosić nam utratę lub przywłaszczenie albo użycie w nieuprawniony sposób przez osoby trzecie zaufanego urządzenia mobilnego. Zablokujemy wtedy to urządzenie.
12. Jeśli:
  - 1) zablokujesz Twoje zaufane urządzenie mobilne lub
  - 2) usuniesz je z listy urządzeń mobilnych w usłudze Santander internet lub
  - 3) odinstalujesz aplikację Santander mobile.nie oznacza to zastrzeżenia karty mobilnej.
13. Zastrzeżoną kartę mobilną usuniemy z zaufanego urządzenia mobilnego.
14. Karty mobilnej nie wolno Ci używać w przypadkach:
  - 1) które opisaliśmy w rozdziale XX *Kiedy kończy się Twoja umowa o kartę*, w pkt 1 oraz
  - 2) zablokowania zaufanego urządzenia mobilnego;

- 3) rozwiązania lub wygaśnięcia umowy, na podstawie której świadczymy Ci usługę Santander internet.
15. Obciążają Cię nieautoryzowane transakcje wykonane kartą mobilną do kwoty, która stanowi równowartość 50 EUR wtedy, gdy:
- 1) osoby trzecie postużyły się kartą mobilną zainstalowaną na zaufanym urządzeniu mobilnym, które utraciłeś albo ktoś Ci je ukradł;
  - 2) osoby trzecie przywłaszczyły zaufane urządzenie mobilne z zainstalowaną kartą mobilną lub jako posiadacz naruszyłeś obowiązki, które opisaliśmy w rozdziale IX *O czym musisz pamiętać, żeby bezpiecznie korzystać z karty (Twoje obowiązki)*, w pkt 1 – 4 i 6 a także w pkt 10 tego rozdziału i w związku z tym wystąpiło nieuprawnione użycie karty mobilnej;
  - 3) równowartość 50 EUR obliczamy według średniego kursu NBP, który obowiązuje w dniu obciążenia konta.
16. W sprawach, których nie opisaliśmy w tym rozdziale, stosujemy postanowienia rozdziałów I - XXVI i Słowniczka.

## Słowniczek

Pogrubioną czcionką w kolumnie **Wyjaśnienie** zaznaczyliśmy pojęcia pochodzące z wykazu usług reprezentatywnych.

Pojęcie	Wyjaśnienie
akceptant	przedsiębiorca, u którego płacisz kartą
autoryzacja	Twoja zgoda na wykonanie transakcji. Jak udzielić takiej zgody, opisaliśmy w rozdziale <i>X Jak wykonasz i autoryzujesz transakcje kartą</i> . Zgoda może dotyczyć także kolejnych transakcji.
bank, my	Santander Bank Polska SA z siedzibą w Warszawie (dostawca usług płatniczych)
bankomat	urządzenie, z którego wypłacisz gotówkę. Możesz wykonać w nim także inne czynności, które dopuszcza regulamin, jeżeli dany bankomat ma odpowiednią funkcję
CVV2, CVC2 (ang. „Card Verification Value 2”/ „Card Verification Code 2”)	3 cyfry numeru zabezpieczającego na karcie. Akceptant może poprosić Cię o ich podanie, gdy będziesz wykonywać transakcje bez fizycznego użycia karty
czytnik zbliżeniowy	urządzenie, dzięki któremu wykonasz transakcję zbliżając kartę do jego powierzchni
dostawca odbiorcy	podmiot, który świadczy usługi płatnicze na rzecz odbiorcy w zakresie wykonania transakcji
dzień roboczy	dzień, który nie jest sobotą ani dniem ustawowo wolnym od pracy
EMV	technologia, która pozwala odczytać mikroprocesor karty, czyli chip
EOG	Europejski Obszar Gospodarczy, kraje Unii Europejskiej oraz Islandia, Norwegia i Liechtenstein
infolinia	nasza jednostka, której konsultanci udzielą Ci pomocy merytorycznej i technicznej oraz przyjmą do realizacji wybrane dyspozycje: <ul style="list-style-type: none"> <li>- przez telefon (w tym usługa bankowości telefonicznej) całą dobę (numer telefonu: 1 9999, jeśli dzwonisz z Polski i + 48 61 81 19999, jeśli dzwonisz z zagranicy),</li> <li>- podczas połączenia przez internet (w tym usługa bankowości elektronicznej) w godzinach wskazanych na <a href="http://www.santander.pl">www.santander.pl</a>.</li> </ul>

	<p>Sposób kontaktu z infolinią oraz wykaz realizowanych dyspozycji określiliśmy na <a href="http://www.santander.pl">www.santander.pl</a>.</p> <p>Rejestrujemy wszystkie rozmowy na infolinii. Opłata za połączenie z infolinią jest zgodna z taryfą danego operatora.</p>
karta płatnicza, karta	karta płatnicza w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych, którą wydajemy do konta (karta debetowa)
kod 3D-Secure	<p>jednorazowy kod, który wysyłamy SMS-em pod podany przez Ciebie numer telefonu komórkowego. Potwierdzisz nim swoją tożsamość i dodatkowo zautoryzujesz transakcję w usłudze 3D-Secure</p> <p><b>(powiadamanie SMS)</b></p>
konto główne	rachunek płatniczy w złotych, do którego wydaliśmy kartę połączoną z kontem walutowym
konto, rachunek płatniczy	rachunek płatniczy, z którym powiązana jest karta
kurs banku, nasz kurs	aktualny kurs kupna lub sprzedaży dewiz, który ustalamy dla danej waluty i udostępniamy w naszej tabeli kursowej. Z tabelą możesz się zapoznać w naszych placówkach oraz na <a href="http://www.santander.pl">www.santander.pl</a>
Mastercard, Visa	organizacje wydawców kart płatniczych. We współpracy z nimi wydajemy karty Mastercard lub Visa. Organizacje te umożliwiają rozliczanie transakcji, które wykonujesz kartą. Mastercard i Visa na swoich stronach internetowych informują o kursach walut, które stosują do przeliczania transakcji kartą
obsługa karty debetowej	<p>usługa umożliwiająca płatnikowi korzystanie z karty płatniczej, jeżeli kwota każdej transakcji wykonanej przy użyciu karty obciąża saldo rachunku płatniczego płatnika</p> <p><b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b></p> <p>Usługą reprezentatywną „obsługa karty debetowej” jest: wydanie PIN-u oraz przewalutowanie transakcji.</p>
odbiorca	<p>a) osoba fizyczna,</p> <p>b) osoba prawna lub</p> <p>c) jednostka organizacyjna, która nie ma osobowości prawnej, a której ustawa przyznaje zdolność prawną.</p> <p>Jest ona odbiorcą środków pieniężnych, które są przedmiotem transakcji. Jest to np. akceptant.</p>

osoba małoletnia w wieku 7 - 13 lat	osoba, która skończyła 7 lat i nie skończyła 13 lat
PIN	kod cyfrowy, który znasz tylko Ty (posiadacz, użytkownik karty). Kod jest indywidualną daną uwierzytelniającą.
placówka banku, nasza placówka	nasz oddział, placówka partnerska lub nasza inna jednostka organizacyjna (także infolinia), w której obsługujemy klientów
placówka partnerska	nasza placówka agencyjna, oznaczona jako Placówka Partnerska Santander Bank Polska
posiadacz, Ty	osoba fizyczna (konsument), dla której prowadzimy konto i która na podstawie umowy o kartę płatniczą wykonuje w swoim imieniu i na swoją rzecz transakcje kartą
powiadamianie SMS	usługa polegająca na przekazywaniu komunikatów dotyczących rachunku płatniczego za pośrednictwem wiadomości SMS <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b>
przekaz Western Union	międzynarodowy szybki przekaz pieniężny. Środki z przekazu udostępniamy odbiorcy na koncie powiązonym z kartą, gdy odbierze przekaz w bankomacie naszej sieci.
regulamin	<i>Regulamin debetowych kart płatniczych dla klientów indywidualnych.</i> Jest on integralną częścią umowy o kartę płatniczą
Santander internet	dostęp do usług bankowych przez internet. Z usługi Santander internet korzystasz zgodnie z <i>Regulaminem usług Santander online dla klientów indywidualnych</i> <b>(usługa bankowości elektronicznej)</b>
Santander mobile	nasza aplikacja, którą instalujesz na zaufanym urządzeniu mobilnym. Aplikacja umożliwia Ci dostęp do naszych usług. Korzystasz z niej w ramach usługi Santander internet <b>(usługa bankowości elektronicznej)</b>
sieć naszych bankomatów lub wpłatomatów	bankomaty lub wpłatomaty z naszym logo
silne uwierzytelnianie	uwierzytelnianie, które zapewnia ochronę poufności danych przez zastosowanie co najmniej dwóch z poniższych elementów: a) wiedza o czymś, o czym wiesz wyłącznie Ty;



	<p>b) posiadanie czegoś, co masz wyłącznie Ty;</p> <p>c) Twoje cechy charakterystyczne.</p> <p>Elementy te są integralną częścią uwierzytelnienia i są niezależne w taki sposób, że naruszenie jednego z nich nie osłabia wiarygodności pozostałych.</p>
<b>SMS</b>	krótka wiadomość tekstowa, którą wysyłamy na Twój numer telefonu <b>(powiadamanie SMS)</b>
<b>smsKod</b>	jednorazowy kod, który przesyłamy pod numer Twojego telefonu komórkowego w ramach usługi: <p>a) Santander internet, aby Cię zidentyfikować i abyś autoryzował swoje dyspozycje,</p> <p>b) Santander mobile, abyś aktywował naszą aplikację mobilną</p> <b>(powiadamanie SMS)</b>
<b>sporządzenie zestawienia transakcji płatniczych</b>	usługa inicjowana przez płatnika polegająca na sporządzeniu przez dostawcę prowadzącego rachunek płatniczy zestawienia transakcji wykonanych w ramach rachunku płatniczego w danym okresie, w postaci papierowej albo elektronicznej <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b>
<b>taryfa</b>	<i>Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polska S.A. za czynności bankowe dla klientów indywidualnych</i>
<b>terminal płatniczy, terminal transakcja</b>	urządzenie elektroniczne, dzięki któremu wykonasz transakcję
<b>transakcja bezgotówkowa</b>	wpłata, transfer lub wypłata, którą inicjujesz Ty lub odbiorca. Transakcja może być gotówkowa lub bezgotówkowa
<b>transakcja bezgotówkowa</b>	płatność kartą. Transakcja bezgotówkowa i płatność kartą mogą być transgraniczną transakcją płatniczą przy użyciu karty debetowej do płatności bezgotówkowych <b>(transgraniczna transakcja bezgotówkowa)</b>
<b>transakcja cash back</b>	wypłata gotówki kartą z kasy w sklepie podczas płatności kartą. Więcej informacji znajdziesz na <a href="http://www.santander.pl">www.santander.pl</a>
<b>transakcja gotówkowa</b>	wypłata gotówki kartą lub wpłata gotówki kartą we wpłatomacie. Transakcja gotówkowa może być transgraniczną transakcją płatniczą przy użyciu karty debetowej do płatności gotówkowych <b>(transgraniczna transakcja gotówkowa)</b>

transakcja na odległość	transakcja bezgotówkowa, podczas której nie używasz fizycznie karty, np. płatność przez internet
transakcja „no show”	transakcja bezgotówkowa, do której dochodzi, gdy nie odwołasz rezerwacji u usługodawcy typu T&E (skrót od Travel and Entertainment). Są to usługodawcy, którzy świadczą usługi związane z podróżami, typu: linie lotnicze, hotele, wypożyczalnie samochodów
transakcja online przetwarzana online	transakcja, która jest przetwarzana tak, że status Twojej karty (np. czy nie jest zastrzeżona) i kwota dostępna na koncie są sprawdzane w naszym systemie informatycznym
transakcja offline przetwarzana offline	transakcja przetwarzana tak, że status Twojej karty i kwota dostępna na koncie nie są sprawdzane w naszym systemie informatycznym. Jeśli na koncie lub koncie głównym nie będzie pieniędzy, przetwarzanie transakcji offline może spowodować przekroczenie na nim salda
transakcja powtarzalna	transakcja bezgotówkowa, która cyklicznie obciąża Twoje konto kwotą, którą ustalasz z odbiorcą
transakcja Quasi Cash	transakcja bezgotówkowa, podczas której wymieniasz środki na gotówkę lub jednostki pieniężne. Zrealizujesz ją w punktach oznaczonych jako: kasyna, kasyna internetowe, gry losowe, zakłady bukmacherskie, loterie i totalizatory
transakcja typu CAT (Cardholder-Activated Transaction)	transakcja bezgotówkowa, którą wykonasz przy fizycznym użyciu karty w urządzeniu samoobsługowym, np. opłata za parking, opłata za autostradę, zakup biletu komunikacji miejskiej. Dla tych transakcji autoryzacja numerem PIN lub podpisem może nie być wymagana
transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności bezugotówkowych	usługa polegająca na wykonywaniu bezgotówkowych transakcji płatniczych przy użyciu karty debetowej na terytorium innego państwa członkowskiego z fizycznym wykorzystaniem karty oraz bez fizycznego wykorzystania karty <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b>
transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności gotówkowych	usługa polegająca na wypłacie środków pieniężnych z rachunku płatniczego konsumenta na terytorium innego państwa członkowskiego przy pomocy urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w placówce dostawcy <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b>

trwały nośnik	nośnik, dzięki któremu przechowasz informacje, które do Ciebie wysyłamy. Dzięki niemu masz możliwość: - dostępu do tych informacji przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji oraz - odtwarzania przechowywanych informacji w niezmienionej postaci
umowa o kartę, umowa	umowa ramowa w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych, którą z Tobą zawieramy, aby wydać kartę. <i>Umowa o prowadzenie rachunków bankowych oraz świadczenie usług płatniczych dla konsumentów</i> to także umowa o kartę
usługa 3D-Secure („Mastercard SecureCode” - dla kart Mastercard lub „Verified by VISA” - dla kart VISA)	zabezpieczenie transakcji wykonanych w internecie. Skorzystasz z tej usługi u akceptantów, którzy ją oferują.
usługa bankowości elektronicznej	usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez internet, która umożliwia sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji wykonanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b>
usługa bankowości telefonicznej	usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwiająca w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b>
uwierzytelnianie	weryfikacja przez nas Twojej tożsamości (posiadacza, użytkownika) lub ważności karty, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających
użytkownik, Ty	osoba fizyczna, która ma pełną albo ograniczoną zdolność do czynności prawnych (konsument). Na podstawie pełnomocnictwa posiadacza może ona wykonywać transakcje kartą w imieniu i na rzecz posiadacza. Na karcie umieszczone jest jej imię i nazwisko
wpłata gotówki	usługa, która polega na wpłacie gotówki na rachunek płatniczy konsumenta, za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wpłatę lub w placówce dostawcy <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b>

wpłatomat	urządzenie do wpłaty gotówki na konto kartą wydaną do konta, na którym wpłata ma być zaksięgowana. Realizacja we wpłatomacie innych przewidzianych regulaminem czynności jest możliwa, jeżeli dany wpłatomat jest wyposażony w odpowiednią funkcję
wyciąg z konta	wyciąg z konta, który zawiera m.in. informacje o transakcjach oraz o pobranych przez nas opłatach i prowizjach
wydanie karty płatniczej	usługa, która polega na wydaniu karty płatniczej <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b> Usługą reprezentatywną „wydanie karty płatniczej” jest wydanie karty, w tym nowej w miejsce zastrzeżonej oraz jej wznowienie.
wykaz reprezentatywnych usług	wykaz usług reprezentatywnych zawarty w rozporządzeniu Ministra Rozwoju i Finansów w sprawie wykazu usług reprezentatywnych powiązanych z rachunkiem płatniczym
wypłata gotówki	usługa, która polega na wypłacie gotówki z rachunku płatniczego konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w placówce dostawcy <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b>
zablokowanie karty	czasowe wstrzymanie możliwości zlecenia transakcji przetwarzanych online
zastrzeżenie karty	nieodwołalne uniemożliwienie zlecenia transakcji przetwarzanych online
zaufane urządzenie mobilne	urządzenie mobilne (w szczególności telefon komórkowy, tablet) wskazane przez Ciebie jako takie na liście urządzeń mobilnych w usłudze Santander internet lub w aplikacji Santander mobile
zestawienie operacji	dokument, który zawiera informacje o transakcjach i innych operacjach wykonanych kartą (z wyjątkiem pobranych opłat i prowizji) <b>(sporządzenie zestawienia transakcji płatniczych)</b>
zlecenie płatnicze	oświadczenie Twoje lub odbiorcy skierowane do Twojego lub jego dostawcy. Zawiera ono polecenie wykonania transakcji





# Regulamin debetowych kart płatniczych dla klientów indywidualnych




1 9999

lub z zagranicy +48 61 81 1 9999



santander.pl

# Regulamin debetowych kart płatniczych dla klientów indywidualnych

 Obowiązuje od 1 marca 2025 roku

## Spis treści

Co warto wiedzieć o tym regulaminie .....	3
Na jakich zasadach wydamy Ci kartę .....	4
Posiadacz zawiera z nami umowę .....	4
Wysyłamy Ci kartę .....	4
Aktywuj kartę .....	4
Jak posiadacz może uzyskać kartę dla innej osoby .....	5
Czy musisz coś zrobić, kiedy zbliża się koniec ważności karty .....	5
Zmiana rodzaju karty .....	6
Jak działa pakiet bankomatowy .....	6
Jak posiadacz może połączyć kartę ze swoimi kontami walutowymi, czyli jak działa wielowalutowość .....	7
Gdzie możesz składać dyspozycje, które dotyczą karty .....	7
O czym musisz pamiętać, żeby bezpiecznie korzystać z karty (Twoje obowiązki) .....	8
Jak wykonasz i autoryzujesz transakcje kartą .....	9
Jak wyłączysz i włączysz funkcję zbliżeniową i EMV .....	12
Kiedy skorzystasz z usługi 3D-Secure .....	12
Jak poprawnie wykonasz zlecenie płatnicze .....	12
Jak możesz zmienić limity dla transakcji kartą .....	13
Jak rozliczamy transakcje .....	16
Kiedy możesz skorzystać z usługi chargeback .....	19
Utrata, zniszczenie, zablokowanie i zastrzeżenie karty .....	19
Kiedy wydamy Ci nową kartę w miejsce zastrzeżonej .....	21
Za co odpowiadamy my, za co odpowiadasz Ty .....	21
Kiedy kończy się Twoja umowa o kartę .....	24
Jak odstąpić od umowy lub ją wypowiedzieć .....	25
Jak możesz złożyć reklamację .....	26
Na jakich zasadach możesz ubiegać się o zwrot kwoty transakcji autoryzowanej .....	27



Jak będziemy przekazywać Ci informacje .....	28
Kiedy możemy zmienić regulamin i jak Cię o tym poinformujemy .....	29
Kiedy wydajemy kartę Podstawową i jak jej używać.....	31
Karta wycofana z oferty: karta bankomatowa Visa .....	32
Jak używać karty bankomatowej Visa .....	32
Inne postanowienia.....	32
Słowniczek.....	32

## Co warto wiedzieć o tym regulaminie

1. W **regulaminie** określamy warunki, na jakich wydajemy i **obsługujemy debetowe karty płatnicze**.
2. **Osobie małoletniej w wieku 7–13 lat**, na wniosek jej przedstawiciela ustawowego, możemy wydać Kartę Dopasowaną Mastercard albo Kartę Dopasowaną Visa.
3. **Kartą** możesz robić **transakcje gotówkowe** i **transakcje bezgotówkowe** w kraju i za granicą. Gdy jesteś osobą małoletnią w wieku 7–13 lat, nie możesz robić kartą **transakcji na odległość**, np. płacić przez internet.



Możesz używać karty, jeśli widzisz logo **Mastercard** lub **Visa** w punktach handlowych lub usługowych (stacjonarnych lub w internecie), w **bankomatach**, w sieci naszych **wpłatomatów**.

4. O tym, czy możesz zapłacić kartą przez telefon, telefaks lub pocztą – poinformuje Cię osoba, która obsługuje tę płatność w imieniu odbiorcy.
5. Kartą możesz zapłacić zbliżeniowo, jeśli jest znak ))) lub oznaczenie:
  - a. payWave (dla kart Visa) albo
  - b. PayPass (dla kart Mastercard).
6. Możesz używać karty tylko do celów zgodnych z prawem.
7. Jeśli chcesz skorzystać z dostępu do usług TPP (Third Party Providers) – zapoznaj się z **Regulaminem usług Santander online dla klientów indywidualnych**.
8. Niektóre pojęcia w regulaminie zdefiniowaliśmy. Definicje znajdziesz na końcu dokumentu (**Słowniczek**). Pierwsze użycie tych pojęć zaznaczyliśmy **pogrubieniem**.
9. Wszędzie tam, gdzie pojawia się „**my**” – oznacza to **bank**. Jeśli używamy formy „**Ty**”, to zwracamy się zarówno do **posiadacza**, jak i **użytkownika**, chyba że karta może być wydana tylko posiadaczowi. Jeśli zwracamy się tylko do jednego z nich, to wyraźnie o tym piszemy.
10. **Umowę o kartę** zawieramy w języku polskim i w tym języku będziemy się porozumiewali w okresie jej obowiązywania.
11. Spory związane z wykonywaniem umowy o kartę rozstrzygają sądy właściwe według powszechnie obowiązującego prawa.
12. Naszym organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.

## Na jakich zasadach wydamy Ci kartę

### Posiadacz zawiera z nami umowę

1. Kartę wydajemy, gdy posiadacz zawrze z nami umowę.
2. Gdy jesteś osobą małoletnią, która skończyła 13 lat:
  - a. możesz zawrzeć umowę samodzielnie, jeśli Twój przedstawiciel ustawowy wyrazi na to zgodę;
  - b. Twój przedstawiciel ustawowy może zawrzeć umowę w Twoim imieniu.
3. Gdy jesteś osobą małoletnią w wieku 7–13 lat:
  - a. umowę może zawrzeć w Twoim imieniu tylko Twój przedstawiciel ustawowy;
  - b. kartą, którą wydaliśmy do Twojego konta, możesz robić transakcje w ograniczonym zakresie, tylko w celu wykonywania drobnych bieżących spraw życia codziennego;
  - c. oświadczenia związane z umową składa wobec nas Twój przedstawiciel ustawowy.
4. Gdy jesteś osobą małoletnią, możesz korzystać z karty, jeśli Twój przedstawiciel ustawowy nie sprzeciwi się temu na piśmie.
5. Każdy z posiadaczy konta wspólnego zawiera umowę o kartę odrębnie, w swoim imieniu.
6. Dla jednej osoby wydajemy tylko jedną kartę danego rodzaju do danego konta. Rodzaje kart i nazwy kont, do których je wydajemy opisaliśmy na [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
7. Możemy odmówić wydania kolejnej karty – gdy karty, które wcześniej wydaliśmy do danego konta zastrzeżliśmy lub zablokowaliśmy, ponieważ wystąpiło niedozwolone zadłużenie w koncie.
8. Jak zawrzeć umowę o kartę w **placówce partnerskiej** oraz jak są obsługiwane w niej karty, opisaliśmy w **Regulaminie Placówki Partnerskiej**. Regulamin udostępniamy w każdej takiej placówce.

### Wysyłamy Ci kartę

Kartę wysyłamy pocztą na Twój adres do korespondencji. Jeśli jej nie dostaniesz, skontaktuj się z nami.

### Aktywuj kartę

1. Karta, którą Ci przekazujemy, jest nieaktywna. Możesz ją aktywować:
  - a. zanim otrzymasz przesyłkę – w usłudze **Santander internet** albo w aplikacji **Santander mobile**. Wtedy od razu możesz:
    - płacić nią w Internecie lub
    - korzystać z niej przez **cyfrowy portfel**, jeśli dodasz kartę do tego portfela;
  - b. po otrzymaniu przesyłki.
2. Informacje, jak aktywować kartę, znajdziesz w materiałach, które:
  - a. dołączyliśmy do karty oraz
  - b. zamieściliśmy na [www.santander.pl](http://www.santander.pl).

3. Jeśli jesteś osobą małoletnią w wieku 7–13 lat, Twoją kartę może aktywować tylko Twój przedstawiciel ustawowy.
4. **PIN** do karty:
  - a. możesz nadać samodzielnie, w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile, zgodnie z Regulaminem usług Santander online dla klientów indywidualnych;
  - b. możemy wydać Ci w **naszej placówce** (w imieniu osoby małoletniej w wieku 7–13 lat, PIN odbiera jej przedstawiciel ustawowy), albo przesłać na Twój adres do korespondencji.
5. Szczegółowe informacje dotyczące PIN-u, w tym jak go zmienić, znajdziesz na [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
6. Okres ważności karty wskazujemy na karcie. Karta jest ważna do upływu ostatniego dnia miesiąca, który określamy jako koniec okresu jej ważności.

## Jak posiadacz może uzyskać kartę dla innej osoby

1. Jeśli jesteś posiadaczem i masz ukończone 18 lat, możesz się ubiegać o wydanie karty dla innej osoby – użytkownika. Jeśli udzielisz mu pełnomocnictwa, będzie mógł wykonywać kartą **transakcje**, które obciążą Twoje **konto**.
2. Możesz udzielić pełnomocnictwa osobie małoletniej, która ukończyła 13 lat.
3. Pełnomocnictwo możesz odwołać w naszej placówce, na **infolinii** lub u doradcy online. Jak to zrobić u doradcy online, opisaliśmy w [Regulaminie usług Santander online dla klientów indywidualnych](#).

## Czy musisz coś robić, kiedy zbliża się koniec ważności karty

1. Kartę wznawiamy automatycznie, zanim utraci ważność.
2. Karta wznowiona może mieć inny numer niż dotychczasowa.
3. Jeśli wznowimy lub zmienimy kartę - umowa przedłuży się na okres ważności karty wznowionej lub karty nowego rodzaju. Karta wznowiona lub wymieniona ma ten sam PIN co dotychczasowa, chyba że poinformujemy Cię o konieczności jego zmiany.
4. Jeśli nie chcesz, aby Twoja karta się wznowiła, powiadom nas o tym najpóźniej 60 dni przed końcem jej ważności. Wskazówki gdzie i jak to zrobić, znajdziesz w rozdziale [Gdzie możesz składać dyspozycje, które dotyczą karty](#). Umowa wygaśnie wtedy w dniu, w którym karta utraci ważność.
5. My również możemy podjąć decyzję, że nie wznowimy Twojej karty. Poinformujemy Cię o tym najpóźniej 60 dni przed końcem ważności karty. Umowa wygaśnie wtedy w dniu, w którym karta utraci ważność.

## Zmiana rodzaju karty

1. Możemy zmienić rodzaj karty bez zawierania aneksu do umowy w przypadku:
  - a. zmiany rodzaju konta;
  - b. zmiany rodzaju karty do danego konta;
  - c. wycofania karty z oferty.
2. Możemy to zrobić:
  - a. w trakcie ważności karty;
  - b. przy wznowieniu karty;
  - c. przy wydaniu nowej karty w miejsce zastrzeżonej.
3. Jeśli jesteś posiadaczem, poinformujemy Cię o takiej zmianie i wskażemy rodzaj nowej karty. Sposób, w jaki przekazujemy informacje i przysługujące Ci prawa, opisaliśmy w rozdziale **Kiedy możemy zmienić regulamin i jak Cię o tym poinformujemy**, w punktach 3–6.

## Jak działa pakiet bankomatowy

1. Jeśli jesteś posiadaczem, możesz włączyć na karcie Dopasowanej Mastercard lub Dopasowanej Visa - swojej lub użytkownika – pakiet bankomatowy. Wtedy:
  - a. pobierzemy za niego co miesiąc opłatę abonamentową zgodnie z **taryfą** (opłata abonamentowa nie obejmuje prowizji za przewalutowanie);
  - b. nie pobierzemy opłat za pojedyncze wypłaty tą kartą z bankomatów i **terminali** w kraju (w tym za usługę cash back) i za granicą.
2. Gdy zgodnie z taryfą nie pobieramy opłat, o których mowa w punkcie 1 podpunkt b, pakiet bankomatowy nie jest dostępny.
3. Jeśli jesteś posiadaczem, możesz włączyć lub wyłączyć pakiet bankomatowy:
  - a. w naszej placówce;
  - b. na infolinii;
  - c. w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile (w tym u doradcy online) zgodnie z **Regulaminem usług Santander online dla klientów indywidualnych**. Dotyczy to tylko karty Twojej, jako posiadacza.
4. Jeśli jesteś posiadaczem, możesz wybrać, czy pakiet bankomatowy zacznie działać od:
  - a. momentu, w którym zawnioskujesz o jego włączenie albo
  - b. pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego po miesiącu, w którym zawnioskujesz o jego włączenie.
5. Jeśli jesteś posiadaczem, możesz zlecić nam w dowolnym momencie wyłączenie pakietu bankomatowego. Będzie wtedy działał do północy ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym to zrobisz.
6. Włączony pakiet bankomatowy będzie nadal działał, gdy wznowimy kartę albo wydamy nową w miejsce zastrzeżonej.

## Jak posiadacz może połączyć kartę ze swoimi kontami walutowymi, czyli jak działa wielowalutowość

1. Jeśli jesteś posiadaczem, możesz połączyć kartę Dopasowaną Mastercard, Dopasowaną Visa, Visa Select oraz Visa Private Banking – swoją lub użytkownika – z **kontami walutowymi**, które dla Ciebie prowadzimy. Sprawdź na [www.santander.pl](http://www.santander.pl), dla jakich walut możesz to zrobić. Jeśli jesteś osobą małoletnią w wieku 7–13 lat, Twoją kartę z kontami walutowymi może połączyć albo odłączyć Twój przedstawiciel ustawowy.
2. Kartę możesz połączyć jednocześnie:
  - a. z kilkoma kontami w różnych walutach;
  - b. tylko z jednym kontem w danej walucie (także, gdy masz w tej walucie więcej niż jedno konto).
3. Po połączeniu karty z kontem walutowym:
  - a. transakcje wykonane w walucie połączonego konta walutowego obciążą to konto. Jeśli na tym koncie nie będzie wystarczających środków - transakcje obciążą **konto główne**. Jeśli na koncie głównym również nie będzie wystarczających środków – odrzucimy transakcję;
  - b. transakcje wykonane w innej walucie niż waluta połączonego konta walutowego, obciążą konto główne. Jeśli na koncie głównym nie będzie wystarczających środków – odrzucimy transakcję;
  - c. nie ma możliwości wypłaty gotówki w złotych z połączonego konta walutowego.
4. Jeśli jesteś posiadaczem, możesz w dowolnym momencie połączyć kartę z kontem walutowym lub ją odłączyć:
  - a. w naszej placówce;
  - b. na infolinii;
  - c. w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile (w tym u doradcy online). Dotyczy to tylko Twojej karty, jako posiadacza.
5. Karta wznowiona i karta nowa w miejsce zastrzeżonej zachowują dotychczasowe ustawienia połączeń z kontami walutowymi.

## Gdzie możesz składać dyspozycje, które dotyczą karty

1. Dyspozycje możesz składać:
  - a. w naszych placówkach;
  - b. na infolinii;
  - c. w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile (w tym u doradcy online) zgodnie z **Regulaminem usług Santander online dla klientów indywidualnych**.
2. Gdy jesteś osobą małoletnią w wieku 7–13 lat, dyspozycje, które dotyczą karty, składa w Twoim imieniu przedstawiciel ustawowy.
3. Rodzaje dyspozycji i wykaz miejsc, gdzie możesz je zrealizować, podajemy na [www.santander.pl](http://www.santander.pl).

## O czym musisz pamiętać, żeby bezpiecznie korzystać z karty (Twoje obowiązki)

1. Karty może używać tylko osoba, której dane są na karcie.
2. Zobowiązujesz się do bezpiecznego korzystania z karty:
  - a. nie przekazuj jej innym osobom;
  - b. przestrzegaj umowy i regulaminu;
  - c. PIN jest poufny. Utrzymuj go w tajemnicy. Nie przekazuj go innym osobom. Nie przechowuj go razem z kartą. Nie zapisuj go np. w telefonie, komputerze, notatniku, na karcie. Zachowuj ostrożność, gdy wprowadzasz PIN na terminalu lub w bankomacie;
  - d. nie udostępniaj innym osobom telefonu komórkowego oraz karty SIM, powiązanych z numerem, pod który przesyłamy kody (np. **kody 3D-Secure**, smsKody);
  - e. nie udostępniaj nikomu danych karty w celach innych niż wykonanie transakcji lub zgłoszenie utraty karty. Zachowaj ostrożność, gdy korzystasz z karty, także gdy płacisz nią na odległość np. przez internet;
  - f. chroń kartę i urządzenie, na którym są zapisane dane karty. Zabezpiecz je przed zgubieniem, kradzieżą i zniszczeniem;
  - g. chroń hasła, których używasz do logowania w aplikacjach i na stronach internetowych, gdy zostały w nich zapisane dane karty.
3. Jeśli jesteś przedstawicielem ustawowym posiadacza, który jest osobą małoletnią w wieku 7–13 lat, masz obowiązek:
  - a. przekazać mu PIN z zachowaniem zasad bezpieczeństwa;
  - b. wyjaśnić mu w sposób zrozumiały:
    - jak bezpiecznie korzystać z karty, zgodnie z informacjami, które opisaliśmy w punkcie 2,
    - jak płacić kartą, czym jest autoryzacja transakcji i jak ją wykonać;
  - c. poinformować go, że kartą może płacić tylko za drobne bieżące sprawy życia codziennego i że nie może nią płacić na odległość, np. przez internet;
  - d. przekazać mu, aby w przypadku kradzieży, zgubienia lub zniszczenia karty, od razu Cię o tym poinformował, abyś mógł nam to zgłosić.
4. Zgłoś nam jak najszybciej, gdy coś się stanie z Twoją kartą:
  - a. utracisz swoją kartę lub jej dane;
  - b. ktoś przywłaszczy lub ukradnie Twoją kartę lub jej dane;
  - c. ktoś bezprawnie skorzysta z Twojej karty lub z danych karty lub mógł mieć do nich bezprawnny dostęp;
  - d. ktoś pozna dane Twojej karty lub PIN;
  - e. Twoja karta zostanie zniszczona lub uszkodzona.
5. Jak zgłosić zdarzenia, o których piszemy w punkcie 4, opisaliśmy w rozdziale **Utrata, zniszczenie, zablokowanie i zastrzeżenie karty**.



6. Jeśli Twój telefon lub karta SIM są powiązane z numerem, pod który przesyłamy kody (np. kody 3D-Secure, smsKody), zgłoś nam także jak najszybciej, jeśli:
  - a. utracisz swój telefon lub kartę SIM;
  - b. ktoś przywłaszczy lub ukradnie Twój telefon lub kartę SIM;
  - c. ktoś bezprawnie skorzysta z Twojego telefonu lub karty SIM;
  - d. ktoś pozna dane Twojego telefonu lub karty SIM;
  - e. Twój telefon lub karta SIM zostaną zniszczone lub uszkodzone;
  - f. zmienisz numer telefonu.
7. Zdarzenia, o których piszemy w punkcie 6 możesz nam zgłosić na infolinii pod 1 9999 lub z zagranicy + 48 61 81 19999 albo w dowolnej placówce banku.
8. Jeśli jesteś przedstawicielem ustawowym posiadacza, który jest osobą małoletnią w wieku 7–13 lat, masz obowiązek w jego imieniu zgłaszać zdarzenia, o których mowa w tym rozdziale.
9. Na bieżąco sprawdzaj obciążenia konta transakcjami wykonanymi kartą. Jeśli jesteś przedstawicielem ustawowym posiadacza, który jest osobą małoletnią w wieku 7–13 lat, masz obowiązek sprawdzać obciążenia konta w jego imieniu. Poinformuj nas niezwłocznie, jeżeli zauważysz jakiegokolwiek nieprawidłowości.
10. Używaj karty tylko w okresie jej ważności.
11. Gdy umowa kończy się, musisz wcześniej:
  - a. anulować u usługodawców typu T&E rezerwacje wykonane przy użyciu danych karty;
  - b. cofnąć zgodę udzieloną usługodawcy na inicjowanie **transakcji powtarzalnych**, wykonywanych przy użyciu karty.
12. Jeśli rezygnujesz z karty, to co najmniej 30 dni wcześniej musisz odwołać (u odbiorcy lub u nas) transakcje powtarzalne.
13. Jeśli jesteś posiadaczem, musisz uregulować wszystkie zobowiązania wobec usługodawców T&E, które wynikają z rezerwacji lub **transakcji „no show”**. Dotyczy to wszystkich zobowiązań w całym okresie obowiązywania umowy.

## Jak wykonasz i autoryzujesz transakcje kartą

1. Jeżeli ze względu na bezpieczeństwo lub przepisy prawa Twoja zgoda na wykonanie transakcji (**autoryzacja**) wymaga **silnego uwierzytelniania**, to:
  - a. w przypadku transakcji gotówkowych: w bankomacie lub we wpłatomacie – umieszczasz kartę w czytniku albo zbliżasz kartę z funkcją zbliżeniową do **czytnika zbliżeniowego** oraz wprowadzasz PIN;
  - b. w przypadku transakcji bezgotówkowych w terminalu płatniczym - umieszczasz kartę w terminalu albo zbliżasz kartę z funkcją zbliżeniową do czytnika zbliżeniowego oraz wprowadzasz PIN;

c. w przypadku **przekazu Western Union**:

- umieszczasz kartę w czytniku albo zbliżasz kartę z funkcją zbliżeniową do czytnika zbliżeniowego;
- wprowadzasz w bankomacie PIN;
- podajesz numer kontrolny (10 cyfr), który otrzymasz od nadawcy przekazu;
- wybierasz z dostępnej listy trzycyfrowy kod kraju, z którego został wysłany przekaz;
- podajesz spodziewaną kwotę wypłaty w złotych z pominięciem groszy;

d. w przypadku transakcji bezgotówkowych na odległość, w tym pierwszej z serii transakcji powtarzalnych – podajesz dane karty (numer karty, Twoje dane, datę ważności karty, **CVV2 / CVC2**) a następnie:

- **uwierzytelniasz** transakcję na **zaufanym urządzeniu mobilnym** oraz wprowadzasz PIN do Mobilnej autoryzacji albo
- uwierzytelniasz transakcję na zaufanym urządzeniu mobilnym oraz skanujesz swoją cechę biometryczną przez czytnik w tym urządzeniu. Musi nastąpić zgodność tej cechy z zapisanym wcześniej wzorcem, zgodnie z zasadami, które opisaliśmy w [Regulaminie usług Santander online dla klientów indywidualnych](#) albo
- uwierzytelniasz transakcję wprowadzając hasło do usługi Santander internet oraz logujesz się na zaufanym komputerze lub podajesz kod 3D-Secure albo
- podajesz kod 3D-Secure oraz wprowadzasz PIN.

2. Nie musimy stosować silnego uwierzytelnienia:

a. jeśli wykonujesz transakcje bezgotówkowe w terminalu płatniczym i:

- kwota pojedynczej transakcji zbliżeniowej nie jest większa niż równowartość 50 EUR oraz łączna kwota poprzednich transakcji zbliżeniowych - od ostatniego zastosowania silnego uwierzytelnienia - nie jest większa niż równowartość 150 EUR albo
- jest to **transakcja typu CAT**;



Wtedy autoryzujesz transakcję umieszczając kartę w czytniku albo zbliżając kartę zbliżeniową do czytnika zbliżeniowego po wyświetleniu kwoty;

b. jeśli wykonujesz transakcje bezgotówkowe na odległość i:

- odbiorca płatności znajduje się na wcześniej utworzonej przez Ciebie liście zaufanych odbiorców lub
- kwota transakcji nie jest większa niż równowartość 30 EUR oraz łączna kwota poprzednich transakcji na odległość - od ostatniego zastosowania silnego uwierzytelnienia - nie jest większa niż równowartość 100 EUR, lub
- ocenimy, że transakcja charakteryzuje się niskim poziomem ryzyka;



Wtedy autoryzujesz transakcję podając dane karty albo podając dane karty i kod 3D-Secure.

**Akceptant** może poprosić o następujące dane karty: numer karty, Twoje dane, datę ważności karty, CVV2 / CVC2.

- c. przy transakcjach na odległość, gdy inicjowana jest kolejna transakcja powtarzalna na rzecz tego samego odbiorcy płatności. Kolejne transakcje powtarzalne są wykonywane wtedy na podstawie autoryzacji pierwszej transakcji;
- d. kiedy nie wymagają tego ani względy bezpieczeństwa ani przepisy prawa. Wtedy, w zależności od rodzaju transakcji, autoryzujesz ją:
  - dla transakcji bezgotówkowych w terminalu płatniczym – w sposób jaki określiliśmy w podpunkcie a. lub przez złożenie podpisu na potwierdzeniu transakcji,
  - dla transakcji na odległość – w sposób jaki określiliśmy w podpunkcie b.
3. Nie autoryzuj transakcji, jeśli nie masz dostępnych środków.
4. Jeśli wykonujesz transakcję na urządzeniu, które działa wyłącznie w trybie udostępniającym przetwarzanie offline, transakcja może zostać odrzucona.
5. Po wykonaniu lub anulowaniu transakcji powinieneś otrzymać potwierdzenie. Potwierdzenie powinno zawierać kwotę, datę oraz miejsce wykonania lub anulowania transakcji. Jeżeli za transakcję odrzuconą zapłacisz w inny sposób – powinieneś otrzymać potwierdzenie zapłaty.
6. Możemy zablokować kartę, jeśli wykonując transakcję podasz po raz trzeci błędny PIN. Wskazówki, gdzie i jak odblokować kartę, znajdziesz w rozdziale **Gdzie możesz składać dyspozycje, które dotyczą karty**.
7. Możemy odmówić realizacji transakcji ze względów bezpieczeństwa. w takim przypadku skontaktuj się z infolinią. Zrealizujemy transakcję, gdy ją potwierdzisz i ponownie wykonasz.
8. **Transakcja przetwarzana online** może zmniejszyć dostępne środki o autoryzowaną kwotę:
  - a. dla transakcji gotówkowych w bankomacie – do 10 dni kalendarzowych;
  - b. dla pozostałych transakcji – do 30 dni kalendarzowych.
9. Jeśli płacisz kartą z funkcją zbliżeniową, a nie masz wystarczających środków, może to spowodować przekroczenie dostępnego salda. Dołóż wszelkich starań, żeby takie sytuacje nie występowały.
10. Gdy płacisz kartą (z wyłączeniem transakcji na odległość), akceptant ma prawo poprosić Cię o okazanie dokumentu tożsamości. Jeśli się nie zgodzisz - może odmówić przyjęcia zapłaty kartą.
11. Jeśli jesteś osobą małoletnią w wieku 7–13 lat i płacąc kartą przekroczysz zakres transakcji w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego, akceptant może odmówić przyjęcia zapłaty.

## 12. Nie wolno Ci:

- a. wykonywać **transakcji Quasi Cash** u podmiotów, które są wskazane w rejestrze na stronach Ministerstwa Finansów. Rejestr ten wskazuje domeny, które oferują gry hazardowe niezgodnie z prawem (tj. ustawą z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych);
- b. uczestniczyć w grach hazardowych urządzanych bez koncesji, bez zezwolenia lub bez stosownego zgłoszenia.

## Jak wyłączysz i włączysz funkcję zbliżeniową i EMV

1. Karta, którą otrzymujesz, ma włączoną funkcję zbliżeniową. Funkcję zbliżeniową możesz wyłączyć lub ponownie włączyć. Zrobisz to w bankomacie naszej sieci.
2. Na karcie, którą otrzymujesz, domyślnie wyłączona jest możliwość wykonania transakcji w terminalach płatniczych oraz wypłat gotówki z bankomatów, które nie odczytują danych z chipa umieszczonego na karcie (tj. nie korzystają z **EMV**).
3. Jeśli jesteś posiadaczem, możesz włączyć funkcję, o której piszemy w pkt 2 lub ponownie ją wyłączyć. Wskazówki, gdzie i jak to zrobić, znajdziesz w rozdziale **Gdzie możesz składać dyspozycje, które dotyczą karty**.
4. Jeśli otrzymasz kartę wznowioną lub nową w miejsce zastrzeżonej:
  - a. funkcja zbliżeniowa będzie domyślnie włączona – jeśli nie chcesz z niej korzystać, musisz ją wyłączyć;
  - b. dotychczasowe ustawienia transakcji w terminalach płatniczych oraz wypłat z bankomatów bez EMV pozostają bez zmian.

## Kiedy skorzystasz z usługi 3D-Secure

1. Z **usługi 3D-Secure** skorzystasz, jeśli akceptant ją udostępnia.
2. Gdy płacisz kartą w Internecie, możemy poprosić Cię o podanie kodu 3D-Secure.
3. Kody 3D-Secure wysyłamy pod numer telefonu komórkowego, wskazany przez Ciebie do smsKodów lub inny podany przez Ciebie.
4. Jeśli nie podasz kodu 3D-Secure, gdy jest on wymagany, nie zrealizujemy transakcji.
5. Możesz zmienić numer telefonu dla kodów 3D-Secure:
  - a. w naszej placówce;
  - b. na infolinii lub
  - c. u doradcy online – zgodnie z **Regulaminem usług Santander online dla klientów indywidualnych**.

## Jak poprawnie wykonasz zlecenie płatnicze

1. Jeśli chcesz poprawnie wykonać **zlecenie płatnicze** musisz:
  - a. użyć karty zgodnie z tym regulaminem oraz
  - b. autoryzować transakcję.

2. Transakcje bezgotówkowe, transakcje gotówkowe w bankomatach lub wpłatomatach poza naszą siecią oraz **transakcje cash back** są inicjowane przez odbiorcę lub za pośrednictwem odbiorcy, jeśli udzielisz mu zgody na wykonanie transakcji lub zlecenie płatnicze zostanie mu przekazane.
3. Transakcje gotówkowe w sieci naszych bankomatów lub wpłatomatów inicjujesz Ty.
4. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym je otrzymaliśmy. Zlecenia płatnicze są nam dostarczane w formie dokumentów rozliczeniowych. Dokumenty te zawierają m.in. dane karty, przy użyciu której wykonano autoryzację. Nie obciążymy konta przed otrzymaniem zlecenia płatniczego.
5. Możesz wycofać zgodę na wykonanie kolejnych transakcji powtarzalnych. Aby to zrobić, złóż oświadczenie u usługodawcy lub u nas. Oświadczenie powinno zawierać: numer karty, kwotę, walutę transakcji, dane usługodawcy. Jeśli wycofasz zgodę – dotyczyć to będzie wszystkich kolejnych transakcji powtarzalnych, których nie zainicjował dany odbiorca, chyba że jako posiadacz zdecydujesz inaczej.
6. Jeśli skutecznie odwołasz zgodę, to każdą kolejną zrealizowaną transakcję możesz zgłosić jako nieautoryzowaną.
7. Jeżeli inicjujesz transakcję, to zlecenie płatnicze możesz odwołać wyłącznie do chwili, kiedy je otrzymamy.
8. Nie możesz odwołać zlecenia płatniczego, które jest inicjowane przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, gdy wcześniej udzielisz odbiorcy zgody na jego wykonanie.
9. Jeśli nie odwołasz zlecenia płatniczego w terminach, które wskazaliśmy w punktach 7 i 8 tego rozdziału, możesz je odwołać wyłącznie wtedy, gdy to z nami uzgodnisz. W przypadku zlecenia płatniczego inicjowanego przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem – dodatkowo musi zgodzić się na to odbiorca.

## Jak możesz zmienić limity dla transakcji kartą

1. Chronimy Twoje środki, dlatego dla kart stosujemy dodatkowe zabezpieczenia transakcji. Są to limity ilościowe i kwotowe:
  - a. karta, którą Ci wydamy, ma standardowe wysokości limitów. Określiliśmy je w Tabeli 1, na końcu tego rozdziału;
  - b. karta wznowiona i karta nowa w miejsce zastrzeżonej zachowują ustawione wcześniej limity transakcji.
2. Jeśli jesteś posiadaczem, możesz zmienić wysokość limitów dziennych i miesięcznych. Możesz to zrobić dla karty swojej lub użytkownika, wydanej do Twojego konta. Wskazówki, gdzie i jak to zrobić, znajdziesz w rozdziale **Gdzie możesz składać dyspozycje, które dotyczą karty**. Maksymalne wartości limitów dziennych określiliśmy w Tabeli 1, na końcu tego rozdziału.



Jeśli jesteś osobą małoletnią w wieku 7–13 lat, limity w Twoim imieniu zmienia Twój przedstawiciel ustawowy.

3. Wolno Ci zlecać transakcje, które nie przekroczą:
  - a. dostępnych środków (transakcje wcześniej przez Ciebie zlecone, mają wpływ na wysokość środków) oraz
  - b. limitów ustawionych dla danej karty.
4. Transakcje cash back wliczamy do transakcji bezgotówkowych. Gdy wykonasz transakcję cash back, zmniejszy ona dostępny limit transakcji bezgotówkowych.
5. Jeżeli płacisz kartą zbliżeniowo:
  - a. nie będziemy wymagać potwierdzenia PIN-em, o ile transakcja nie przekroczy limitu kwotowego, który znajdziesz na [www.santander.pl](http://www.santander.pl) (dotyczy to transakcji wykonanych w Polsce);
  - b. poza granicami Polski (w tym, gdy wykonujesz transgraniczne transakcje bezgotówkowe) oraz za pośrednictwem portfela cyfrowego – limit może być inny, niż ten, który opisaliśmy w podpunkcie a.;
  - c. może się zdarzyć, że niezależnie od kwoty transakcji będziemy wymagać potwierdzenia PIN-em.

Tabela 1 Limity dzienne dla transakcji przetwarzanych online

rodzaj transakcji	Dopasowana Mastercard, Dopasowana Visa (i pozostałe karty niewskazane w tabeli)	Dopasowana Mastercard Dopasowana Visa (dla osoby małoletniej w wieku 7–13 lat)	Visa Select	Visa Private Banking	MasterCard walutowa w EUR, MasterCard walutowa w USD, MasterCard walutowa w GBP	Karta bankomatowa VISA
wypłata gotówki – wartość maksymalna	15 000 PLN	100 PLN	30 000 PLN	30 000 PLN	5 000 EUR 6 700 USD 4 000 GBP	15 000 PLN
wypłata gotówki – wartość standardowa	5 000 PLN	50 PLN	5 000 PLN (dla wniosku w Santander internet) 10 000 PLN	5 000 PLN (dla wniosku w Santander internet) 10 000 PLN	2 000 EUR 2 000 USD 2 000 GBP	5 000 PLN
wypłata gotówki – limit ilościowy (maksymalny i standardowy)	10	5	20	20	10	10



## Regulamin debetowych kart płatniczych dla klientów indywidualnych

<b>rodzaj transakcji</b>	<b>Dopasowana Mastercard, Dopasowana Visa (i pozostałe karty niewskazane w tabeli)</b>	<b>Dopasowana Mastercard Dopasowana Visa (dla osoby małoletniej w wieku 7–13 lat)</b>	<b>Visa Select</b>	<b>Visa Private Banking</b>	<b>MasterCard walutowa w EUR, MasterCard walutowa w USD, MasterCard walutowa w GBP</b>	<b>Karta bankomatowa VISA</b>
transakcje bezgotówkowe (bez transakcji na odległość) – wartość maksymalna	50 000 PLN	100 PLN	100 000 PLN	100 000 PLN	12 500 EUR 17 000 USD 10 000 GBP	-
transakcje bezgotówkowe (bez transakcji na odległość) – wartość standardowa	10 000 PLN	50 PLN	20 000 PLN	50 000 PLN	5 000 EUR 5 000 USD 5 000 GBP	-
transakcje bezgotówkowe (bez transakcji na odległość) – maksymalny limit ilościowy	25	10	25	25	25	-
transakcje bezgotówkowe (bez transakcji na odległość) – standardowy limit ilościowy	15	5	15	15	15	-
transakcje na odległość (w tym internetowe) – wartość maksymalna	50 000 PLN	-	100 000 PLN	100 000 PLN	7 500 EUR 7 500 USD 7 500 GBP	-

rodzaj transakcji	Dopasowana Mastercard, Dopasowana Visa (i pozostałe karty niewskazane w tabeli)	Dopasowana Mastercard Dopasowana Visa (dla osoby małoletniej w wieku 7–13 lat)	Visa Select	Visa Private Banking	MasterCard walutowa w EUR, MasterCard walutowa w USD, MasterCard walutowa w GBP	Karta bankomatowa VISA
transakcje na odległość (w tym internetowe) – wartość standardowa	10 000 PLN	-	10 000 PLN	10 000 PLN	1 500 EUR 1 500 USD 1 500 GBP	-
transakcje na odległość (w tym internetowe) – limit ilościowy (maksymalny i standardowy)	15	-	15	15	15	-

## Jak rozliczamy transakcje

- Jeśli jesteś posiadaczem, musisz utrzymywać na koncie środki na pokrycie wszystkich autoryzowanych **transakcji (przetwarzanych zarówno online jak i offline)** oraz należnych nam opłat i prowizji. Jeśli nie zapewnisz środków, rozliczenie transakcji może spowodować przekroczenie dostępnego salda i powstanie na koncie niedozwolonego zadłużenia. Jeśli w wyniku posługiwania się kartami powstanie niedozwolone zadłużenie na rachunku, mają zastosowanie odpowiednie zapisy **Regulaminu kont dla klientów indywidualnych**.
- Obciążamy konto transakcjami wykonanymi kartą najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu, w którym otrzymaliśmy zlecenie płatnicze:
  - w przypadku transakcji, które opisaliśmy w rozdziale **Jak poprawnie wykonasz zlecenie płatnicze**, w punkcie 2 – w dniu, w którym otrzymamy pliki rozliczeniowe od Visa lub Mastercard;
  - w przypadku transakcji, które opisaliśmy w rozdziale **Jak poprawnie wykonasz zlecenie płatnicze**, w punkcie 3 – w dniu, w którym autoryzujesz transakcję.

3. Gdy wykonasz transakcję, maksymalny termin przekazania nam plików rozliczeniowych wynosi:
  - a. 10 dni kalendarzowych – dla transakcji gotówkowych w bankomatach;
  - b. 30 dni kalendarzowych – dla pozostałych transakcji.
4. Usługodawca T&E może przekazać do rozliczenia obciążenia z tytułu:
  - a. transakcji „no show” oraz
  - b. kosztów dodatkowych, których wcześniej nie rozliczył, a które bezpośrednio go obciążają. Są to np. koszty wyrządzonych szkód.
5. W przypadku, o którym piszemy w punkcie 4, termin przekazania nam plików rozliczeniowych liczony jest od momentu, gdy:
  - a. kończysz korzystać z usługi, np. wymeldujesz się z hotelu, oddasz samochód, albo
  - b. nie odwołasz rezerwacji w wymaganym terminie (dla transakcji no show).
6. Ze środków na koncie rozliczamy transakcje gotówkowe i bezgotówkowe oraz pobieramy opłaty i prowizje zgodnie z taryfą. w przypadku wielowalutowości (gdy karta jest połączona z kontem walutowym), pobieramy je z konta głównego.
7. Obciążymy konto należnymi opłatami lub prowizjami, w tym takimi, które mogą spowodować zadłużenie. Nie wymaga to od nas ani od Ciebie odrębnych oświadczeń.
8. Jeśli korzystasz z ubezpieczenia opcjonalnego dla kart: Visa Lume, Visa Vento, (pakiet usług dodatkowych):
  - a. pobieramy opłatę za te usługi – z góry co miesiąc, od dnia, w którym rozpoczyna się okres ubezpieczenia. Jeśli w tym dniu nie masz dostępnych środków, będziemy próbować w kolejnych dniach, maksymalnie przez 6 miesięcy;
  - b. jeżeli nie uda się nam pobrać opłat zgodnie z powyższym opisem, posiadacz nie będzie mógł korzystać z tych usług.
9. Akceptant może pobrać opłatę za wykonanie transakcji kartą (tzw. surcharge), jeśli poinformuje Cię o niej przed rozpoczęciem transakcji. Opłata ta jest niezależna od nas.
10. Jeśli wpłacasz gotówkę poza siecią naszych wpłatomatów, firma zarządzająca urządzeniem może pobrać za to opłatę. Nie mamy na to wpływu.
11. Transakcje realizowane są w walucie kraju, w którym zostały wykonane, przy czym:
  - a. transakcje w internecie autoryzowane u akceptantów, którzy mają siedzibę za granicą, traktujemy jak transakcje zagraniczne (w tym transgraniczne transakcje bezgotówkowe), niezależnie od wybranej waluty. Jeżeli taką transakcję autoryzujesz w złotych, rozliczymy ją również w złotych;
  - b. jeśli akceptant dopuszcza wybór waluty transakcji, może Cię poprosić o jej wybranie z dostępnej listy walut.
12. Jeżeli zapłacisz za towar lub usługę w walucie innej niż waluta konta, a potem zwrócisz zakup – to obciążają Cię ewentualne koszty, które wynikają z różnic kursowych.
13. Konto obciążamy w walucie, w której je prowadzimy. Od kwoty obciążenia naliczymy prowizję za przewalutowanie zgodnie z taryfą.
14. Jeśli waluta transakcji jest inna niż złoty i transakcję wykonujesz kartą wydaną do konta w złotych – rozliczymy ją w złotych według zasad, które opisaliśmy w Tabeli 2 (przy czym wypłatę gotówki z naszych bankomatów opisaliśmy w punkcie 16 tego rozdziału):

Tabela 2

czy waluta transakcji jest w naszej tabeli kursowej	jaki kurs zastosujemy
tak	nasz kurs (ostatni kurs sprzedaży dewiz z dnia roboczego, który poprzedza wprowadzenie transakcji do naszego systemu)
nie	kurs, który obowiązuje w systemie Visa lub Mastercard w dniu wykonania transakcji

15. Transakcje kartami Mastercard, które wydaliśmy do kont prowadzonych w walucie innej niż złoty, możesz wykonywać w walucie konta lub innej. Rozliczymy je według zasad, które opisaliśmy w Tabeli 3.

Tabela 3

waluta transakcji	jaki kurs zastosujemy
zgodna z walutą konta	brak przewalutowania
PLN	jest przeliczana na walutę konta po naszym kursie (ostatni kurs kupna dewiz z dnia roboczego, który poprzedza wprowadzenie transakcji do naszego systemu)
USD, GBP, EUR (o ile nie jest to waluta konta)	jest przeliczana na walutę konta po naszym kursie (kurs sprzedaży dewiz waluty transakcji do kursu kupna dewiz waluty konta; stosujemy ostatnie kursy z dnia roboczego, który poprzedza wprowadzenie transakcji do naszego systemu)
inna niż w wierszach powyżej (o ile nie jest to waluta konta)	jest przeliczana na EUR – po kursie, który obowiązuje w systemie Mastercard w dniu wykonania transakcji, a następnie - na walutę konta po naszym kursie (kurs sprzedaży dewiz dla waluty EUR do kursu kupna dewiz waluty konta; stosujemy ostatnie kursy z dnia roboczego, który poprzedza wprowadzenie transakcji do naszego systemu)

16. Gdy wypłacasz gotówkę z konta w walucie innej niż złoty, w sieci naszych bankomatów, przeliczamy ją na walutę tego konta po naszym kursie. Jest to kurs kupna dewiz z dnia wprowadzenia do naszego systemu.

17. Kurs waluty, który zastosowaliśmy, prezentujemy w **zestawieniu operacji** i na **wyciągu z konta**.

## Kiedy możesz skorzystać z usługi chargeback

1. Chargeback jest usługą, którą świadczymy na Twój wniosek. Możesz z niej skorzystać, gdy chcesz odzyskać kwotę autoryzowanej przez Ciebie transakcji bezgotówkowej, a jeśli jesteś posiadaczem - także transakcji autoryzowanej przez użytkownika. Jeśli jesteś osobą małoletnią w wieku 7–13 lat, wniosek w Twoim imieniu składa Twój przedstawiciel ustawowy. Możesz złożyć wniosek o chargeback, gdy:
  - a. kupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową albo
  - b. kupiony towar jest niezgodny z umową lub uszkodzony, albo
  - c. kupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z umową.
2. Wniosek o chargeback złóż niezwłocznie, gdy zauważysz niezgodność.
3. Zanim złożysz wniosek o chargeback, skontaktuj się z akceptantem, aby odzyskać kwotę transakcji (w całości lub odpowiedniej części) albo towar lub usługę, zgodnie z umową.
4. Wniosek o usługę chargeback możesz złożyć:
  - a. ustnie, telefonicznie lub pisemnie w naszej placówce;
  - b. w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile.
5. Do wniosku dołącz:
  - a. potwierdzenie: zawarcia umowy, kupna towaru lub usługi;
  - b. pisemne wyjaśnienie, które zawiera:
    - szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności;
    - informacje na temat Twoich działań wobec akceptanta, które opisaliśmy w punkcie 3 tego rozdziału. Wymagane informacje to co najmniej: data i forma kontaktu z akceptantem, dane akceptanta, treść zgłoszonego żądania oraz odpowiedź, której udzielił;
    - w przypadku towaru – informacje, czy został zwrócony, a jeśli nie został – to dlaczego, wraz z opisem podjętych prób w celu otrzymania zwrotu;
    - w przypadku usługi – informacje o rezygnacji lub innych żądaniach.
6. Usługę chargeback realizujemy zgodnie z regulacjami Visa albo Mastercard. Decyzja w sprawie zwrotu środków nie zależy od nas – podejmuje ją **dostawca odbiorcy**.
7. O decyzji poinformujemy Cię pisemnie lub elektronicznie (mejlem lub **SMS-em**), w ciągu pięciu **dni roboczych** od dnia, w którym otrzymamy odpowiedź od dostawcy odbiorcy.

## Utrata, zniszczenie, zablokowanie i zastrzeżenie karty

1. Musisz nam niezwłocznie zgłosić zdarzenia takie, jak:
  - a. utrata karty, w tym jej zgubienie lub kradzież;
  - b. przywłaszczenie albo nieuprawnione użycie karty, w tym danych karty lub nieuprawniony dostęp do karty;
  - c. stwierdzenie transakcji, która nie była wykonana przez Ciebie.

2. Zdarzenia, które wskazaliśmy w punkcie 1, zgłoś nam w jeden z poniższych sposobów:
  - a. na infolinii (pod 1 9999 lub z zagranicy +48 61 81 19999),
  - b. w naszej dowolnej placówce,
  - c. w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile,
  - d. w lokalnym centrum Visa (dla karty Visa).
3. Musisz nam także niezwłocznie zgłosić zdarzenia takie, jak:
  - a. zatrzymanie karty w bankomacie albo wplatomacie;
  - b. uszkodzenie karty;
  - c. zmiana imienia lub nazwiska, które masz na karcie.
4. Zdarzenia, które wskazaliśmy w punkcie 3, zgłoś nam w jeden z poniższych sposobów:
  - a. na infolinii (pod 1 9999 lub z zagranicy + 48 61 81 19999),
  - b. w naszej dowolnej placówce,
  - c. w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile.
5. Gdy zgłosisz nam zdarzenie, które opisaliśmy w punktach 1 i 3, zastrzeżemy Twoją kartę. Zastrzeżenie karty uniemożliwia wykonanie transakcji przetwarzanych online. Od tego momentu nie wolno Ci korzystać z karty. Zwróć ją w naszej dowolnej placówce albo zniszcz.
6. Poinformujemy Cię, jeśli:
  - a. informację o tym, że utraciłeś kartę, przekaże w naszej placówce osoba trzecia – kartę zablokujemy do momentu, aż osobiście potwierdzisz nam jej utratę,
  - b. Twoją kartę przekaże do naszej placówki osoba trzecia, która ją znalazła – kartę zastrzeżemy.
7. Mamy prawo zablokować lub zastrzec Twoją kartę, gdy:
  - a. wystąpią uzasadnione przyczyny związane z bezpieczeństwem karty, w tym podejrzenie lub wystąpienie oszustwa lub zagrożenia dla bezpieczeństwa – zastosujemy wtedy zapisy rozdziału **Kiedy wydamy Ci nową kartę w miejsce zastrzeżonej**, w punkcie 1, podpunkt a. i w punkcie 2;
  - b. podejrzewamy jej nieuprawnione użycie lub umyślne doprowadzenie do nieautoryzowanej transakcji;
  - c. z przyczyn leżących po stronie posiadacza lub użytkownika powstanie niedozwolone zadłużenie;
  - d. zostanie uszkodzona.
8. Mamy prawo zastrzec Twoją kartę także, gdy:
  - a. umowa konta lub konta głównego zostanie rozwiązana lub wygaśnie;
  - b. umowa o kartę zostanie rozwiązana lub wygaśnie;
  - c. utracisz zdolność do czynności prawnych. Jeżeli ją utracisz jako posiadacz, możemy zastrzec także kartę użytkownika (nie dotyczy to osób małoletnich w wieku 7–13 lat, którym wydaliśmy kartę na wniosek przedstawiciela ustawowego);
  - d. zostanie ograniczona Twoja – jako pełnoletniego posiadacza – zdolność do czynności prawnych;
  - e. wymienisz kartę na nową.

9. Zastrzeżemy kartę użytkownika, jeśli jako posiadacz odwołasz jego pełnomocnictwo do wykonywania transakcji.
10. Jeżeli karta użytkownika jest połączona z kontem walutowym posiadacza, to zastrzeżemy kartę użytkownika, jeśli jako posiadacz odwołasz jego pełnomocnictwo do wykonywania transakcji z konta głównego. Jeśli odwołasz tylko pełnomocnictwo do wykonywania transakcji z konta walutowego, to nie zastrzeżemy jego karty, a jedynie odłączymy jego kartę od konta walutowego.
11. Zastrzeżemy wszystkie karty wydane do konta, gdy dowiemy się o śmierci posiadacza. Gdy dowiemy się o śmierci użytkownika, zastrzeżemy tylko jego kartę.
12. Mamy prawo zastrzec wszystkie karty, gdy dowiemy się o ogłoszeniu upadłości posiadacza.
13. Zastrzeżemy kartę osoby małoletniej, jeśli jej przedstawiciel ustawowy zgłosi sprzeciw wobec korzystania z tej karty.
14. Jeśli jesteś posiadaczem, możesz zastrzec wszystkie karty do konta. Jeśli jesteś użytkownikiem, możesz zastrzec tylko swoją kartę. Jeśli jesteś osobą małoletnią w wieku 7–13 lat, kartę do konta w Twoim imieniu zastrzega Twój przedstawiciel ustawowy.
15. Możesz zablokować i odblokować swoją kartę. Wskazówki, gdzie i jak to zrobić, znajdziesz w rozdziale **Gdzie możesz składać dyspozycje, które dotyczą karty**. Jeśli jesteś osobą małoletnią w wieku 7–13 lat, Twoją kartę może zablokować i odblokować także Twój przedstawiciel ustawowy.
16. Jeśli wznowimy kartę, która jest zablokowana – wznowiona karta też będzie zablokowana.
17. Powiadomimy Cię, gdy z naszej inicjatywy zablokujemy lub zastrzeżemy kartę. Zrobimy to pisemnie, telefonicznie albo SMS-em. Nie zrobimy tego, gdy przekazanie informacji będzie nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione z mocy prawa.

## Kiedy wydamy Ci nową kartę w miejsce zastrzeżonej

1. Nową kartę wydamy w ciągu 14 dni od zastrzeżenia dotychczasowej. Nie musisz wtedy zawierać nowej umowy. Nie wydamy nowej karty, a umowa o kartę wygaśnie, jeśli:
  - a. Twój adres do korespondencji jest nieaktualny;
  - b. zastrzegliśmy kartę z powodów, które opisaliśmy w rozdziale **Utrata, zniszczenie, zablokowanie i zastrzeżenie karty**, w punkcie 7 podpunkty b i c, punkcie 8, podpunkty a–d i punktach 9–13.
2. Nowa karta będzie miała nowy numer i okres ważności. Informację dotyczącą PIN-u prześlemy wraz z kartą.

## Za co odpowiadamy my, za co odpowiadasz Ty

1. Jeśli jesteś posiadaczem, w pełni odpowiadasz za wszystkie transakcje autoryzowane (w tym transakcje na odległość) wykonane kartami, które wydaliśmy do Twojego konta. Jeśli jednak jesteś osobą małoletnią, odpowiedzialność ponosi Twój przedstawiciel ustawowy.



2. Jeśli jesteś posiadaczem, obciążają Cię transakcje wykonane przez osoby, którym Ty lub użytkownik:
  - a. udostępniłeś kartę lub dane karty w celach innych niż autoryzowanie transakcji lub
  - b. ujawniłeś PIN do karty.
3. Jeśli jesteś posiadaczem, obciążają Cię wszystkie transakcje autoryzowane w czasie trwania umowy nawet, gdy:
  - a. zostały rozliczone po:
    - zablokowaniu albo zastrzeżeniu karty;
    - wygaśnięciu albo rozwiązaniu umowy;
    - odłączeniu karty od konta walutowego, o ile karta była połączona z tym kontem;
  - b. nie zostały przez nas rozliczone, ponieważ konto, do którego wydaliśmy kartę, zostało zamknięte.
4. Jeśli jesteś posiadaczem, nieautoryzowane transakcje obciążają Cię w pełnej wysokości, gdy Ty lub użytkownik doprowadziliście do nich:
  - a. umyślnie albo
  - b. skutek rażącego niedbalstwa albo
  - c. naruszając umyślnie lub rażąco niedbale co najmniej jeden z obowiązków, które opisaliśmy w rozdziale **O czym musisz pamiętać, żeby bezpiecznie korzystać z karty (Twoje obowiązki)**, w punktach 2 i 3.
5. Jeśli nieautoryzowana transakcja wynika z posłużenia się kartą utraconą albo kartą, którą Ci skradziono lub z przywłaszczenia karty, to nieautoryzowane transakcje obciążają posiadacza do kwoty, która stanowi równowartość 50 EUR. Kwotę tę przeliczymy na złote według średniego kursu NBP, który obowiązywał w dniu wykonania transakcji.
6. Jeśli jesteś posiadaczem, nieautoryzowane transakcje nie obciążają Cię, gdy:
  - a. zostały wykonane po zablokowaniu albo zastrzeżeniu karty, albo gdy nie zapewniliśmy możliwości zablokowania albo zastrzeżenia karty;
  - b. Ty lub użytkownik przed wykonaniem transakcji nie mogliście stwierdzić utraty, kradzieży lub przywłaszczenia karty, chyba, że doprowadziliście do tych transakcji umyślnie;
  - c. my doprowadziliśmy do utraty karty przed wykonaniem transakcji.
7. Jeśli wystąpi nieautoryzowana transakcja, jej kwotę zwrócimy posiadaczowi niezwłocznie, nie później niż do końca dnia roboczego po dniu, w którym stwierdzimy, że taka transakcja wystąpiła na koncie lub otrzymamy zgłoszenie w tej sprawie. Jeśli korzystasz z konta, to przywrócimy je do stanu jaki istniałby, gdyby taka transakcja nie miała miejsca. Uznamy to konto z datą waluty nie późniejszą niż data obciążenia konta tą kwotą.
8. Nie zwrócimy kwoty nieautoryzowanej transakcji, gdy:
  - a. mamy uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo. w takiej sytuacji poinformujemy o tym pisemnie odpowiedni organ, albo
  - b. Twoje roszczenie wygasło. O tym, kiedy Twoje roszczenie wygaśnie, piszemy w punkcie 11, podpunkty a. i b. tego rozdziału.

9. Możemy skontaktować się z Tobą telefonicznie, aby potwierdzić autoryzację wybranych transakcji kartą.
10. Gdy nie wymagamy silnego uwierzytelnienia, jako posiadacz nie odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje, chyba, że działanie Twoje lub użytkownika było umyślne.
11. Gdy składasz zlecenie płatnicze bezpośrednio (dotyczy transakcji gotówkowych w sieci naszych bankomatów lub wpłatomatów), odpowiadamy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji, chyba że:
  - a. udowodnimy, że konto dostawcy odbiorcy zostało uznane do końca następnego dnia roboczego po tym, jak otrzymaliśmy zlecenie płatnicze;
  - b. nie powiadomisz nas o takich transakcjach w ciągu 13 miesięcy od dnia obciążenia konta albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana. w takim przypadku roszczenie posiadacza wobec nas wygasa, chyba, że nie udostępniłszy posiadaczowi informacji o transakcjach, tak, jak opisaliśmy to w rozdziale **Jak będziemy przekazywać Ci informacje**, w punktach 1–3;
  - c. niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji wynika z innych przepisów prawa, albo spowodowała je siła wyższa.
12. Jeśli odpowiadamy za transakcje zgodnie z tym, co opisaliśmy w punkcie 11 tego rozdziału, to niezwłocznie przywrócimy konto do stanu jaki istniałby, gdyby transakcja została wykonana prawidłowo. Uznamy konto posiadacza z datą waluty nie późniejszą niż data obciążenia konta tą kwotą.
13. Gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem (dotyczy transakcji gotówkowych poza siecią naszych bankomatów lub wpłatomatów, transakcji bezgotówkowych oraz transakcji cash back) - za prawidłowe przekazanie nam zlecenia płatniczego odpowiada wobec odbiorcy dostawca odbiorcy, chyba że:
  - a. odbiorca nie powiadomił swojego dostawcy o takiej transakcji w ciągu 13 miesięcy od dnia, w którym transakcja miała być wykonana. w takim przypadku roszczenie odbiorcy wobec jego dostawcy, z tytułu niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji, wygasa;
  - b. niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów prawa, albo spowodowała je siła wyższa.
14. Jeżeli zgodnie z punktem 13 tego rozdziału dostawca odbiorcy odpowiada za prawidłowe przekazanie nam zlecenia płatniczego, niezwłocznie przekazuje nam ponownie zlecenie płatnicze. Jeżeli przekaże je z opóźnieniem, to konto odbiorcy zostanie uznane z datą waluty, która nie jest późniejsza niż data waluty, z którą zostałyby uznane, gdyby transakcja została wykonana prawidłowo. Poinformujemy dostawcę odbiorcy o tym opóźnieniu.
15. Jeżeli dostawca odbiorcy nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji, to wobec posiadacza odpowiadamy my, a zastosowanie ma punkt 12 tego rozdziału, chyba, że udowodnimy, że dostawca odbiorcy otrzymał kwotę danej transakcji. Również, gdy transakcja została wykonana z opóźnieniem. w takim przypadku dostawca odbiorcy uznaje konto odbiorcy z datą waluty nie późniejszą niż ta, z którą konto zostałyby uznane, gdyby transakcja została wykonana prawidłowo.

16. Jeżeli niewykonana lub nienależycie wykonana transakcja została zainicjowana przez:
- Ciebie (transakcje gotówkowe w sieci naszych bankomatów lub wpłatomatów) – to na wniosek posiadacza niezwłocznie podejmiemy działania, aby ją prześledzić. Powiadomimy posiadacza o wyniku tych działań. Zrobimy to niezależnie od tego, czy ponosimy odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależycie wykonanie transakcji. Posiadacz nie poniesie opłat z tego powodu;
  - odbiorcę lub za jego pośrednictwem (transakcje gotówkowe poza siecią naszych bankomatów lub wpłatomatów, transakcje bezgotówkowe oraz transakcje cash back) – to na wniosek odbiorcy, jego dostawca niezwłocznie podejmie działania, aby ją prześledzić. Dostawca powiadomi odbiorcę o wyniku tych działań. Zrobi to niezależnie od tego, czy ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależycie wykonanie transakcji. Odbiorca nie poniesie opłat z tego powodu.
17. Odpowiedzialność nasza oraz dostawcy odbiorcy obejmuje także opłaty i odsetki, którymi obciążono posiadacza w wyniku niewykonania lub nienależyciego, w tym opóźnionego, wykonania transakcji.

## Kiedy kończy się Twoja umowa o kartę

- Prawo do korzystania z karty wygasa, gdy:
  - karta straci ważność;
  - karta zostanie uszkodzona lub zniszczona;
  - karta zostanie wymieniona na nową;
  - karta zostanie zastrzeżona lub zablokowana;
  - konto lub konto główne zostaną zamknięte;
  - jako posiadacz odstępujesz od umowy;
  - jako posiadacz odwołujesz pełnomocnictwo dla użytkownika karty, a jeśli karta użytkownika jest połączona z kontem walutowym – odwołujesz pełnomocnictwo do konta głównego;
  - stracisz zdolność do czynności prawnych (nie dotyczy osób małoletnich w wieku 7–13 lat, którym wydaliśmy kartę na wniosek przedstawiciela ustawowego);
  - zostanie ograniczona Twoja - jako pełnoletniego posiadacza - zdolność do czynności prawnych;
  - posiadacz lub użytkownik umrze;
  - umowa wygasa lub zostaje rozwiązana;
  - jesteś osobą małoletnią i Twój przedstawiciel ustawowy zgłosił sprzeciw dotyczący korzystania przez Ciebie z karty.
- Umowa o kartę płatniczą wygasa lub zostaje rozwiązana, gdy:
  - wygasa lub zostaje rozwiązana umowa konta lub konta głównego;
  - upłynął okres wypowiedzenia umowy o kartę złożonego przez posiadacza;
  - zrezygnujesz ze wznowienia karty, w sposób który opisaliśmy w rozdziale **Czy musisz coś zrobić, kiedy zbliża się koniec ważności karty;**

- d. podejmiemy decyzję o nieprzedłużeniu umowy, w przypadku, który opisaliśmy w rozdziale **Czy musisz coś robić, kiedy zbliża się koniec ważności karty**, w punkcie 5;
- e. zgłosisz sprzeciw wobec zmian umowy, które proponujemy;
- f. posiadacz lub użytkownik umrze;
- g. zastrzeżemy kartę, bo na koncie lub koncie głównym utrzymuje się niedozwolone zadłużenie;
- h. nie wznowimy karty zastrzeżonej z przyczyn, które opisaliśmy w rozdziale **Kiedy wydamy Ci nową kartę w miejsce zastrzeżonej**, w punkcie 1;
- i. otrzymamy zwrot przesyłki pocztowej z kartą, a Ty nie zgłosisz nam, że karty nie otrzymałeś, w ciągu 30 dni od dnia:
  - zawarcia umowy lub
  - wznowienia karty, lub
  - wydania nowej karty w miejsce zastrzeżonej;
- j. jesteś osobą małoletnią i Twój przedstawiciel ustawowy zgłosił sprzeciw dotyczący korzystania przez Ciebie z karty.

## Jak odstąpić od umowy lub ją wypowiedzieć

1. Jeśli jesteś posiadaczem, masz prawo odstąpić od umowy. Aby nas o tym poinformować, prześlij nam pisemne oświadczenie w terminie 14 dni od dnia otrzymania pierwszej karty. Odstąpisz skutecznie od umowy, jeśli ani Ty ani użytkownik nie wykonaliście kartą żadnej operacji.
2. Gdy otrzymamy oświadczenie o odstąpieniu, to w ciągu 14 dni zwrócimy posiadaczowi pobrane opłaty i prowizje.
3. Możesz wypowiedzieć umowę:
  - a. ze skutkiem natychmiastowym (bez okresu wypowiedzenia) - pod warunkiem, że zrobisz to w naszej placówce lub na Infolinii lub u doradcy online (zgodnie z „Regulaminem usług Santander online dla klientów indywidualnych”). Zastrzeżemy wtedy kartę;
  - b. z 14-dniowym okresem wypowiedzenia:
    - w przypadku zmiany rodzaju konta – pod warunkiem, że jesteś posiadaczem. Zrobisz to w usłudze Santander internet, w naszej placówce, na Infolinii lub u doradcy online (zgodnie z „Regulaminem usług Santander online dla klientów indywidualnych”);
    - w przypadku innym niż zmiana rodzaju konta – jeśli jesteś posiadaczem lub użytkownikiem. Zrobisz to w usłudze Santander internet.
4. Jeśli wypowiedzisz umowę z 14-dniowym okresem wypowiedzenia, to po upływie tego okresu umowa ulega rozwiązaniu, a my zastrzeżemy kartę.
5. Jeśli jesteś osobą małoletnią w wieku 7–13 lat, oświadczenie o odstąpieniu i wypowiedzeniu składa w Twoim imieniu przedstawiciel ustawowy.
6. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy, kartę:

- a. zwróć do naszej placówki albo
- b. zniszcz ją, jeśli nie możesz jej zwrócić.

## Jak możesz złożyć reklamację

1. Reklamację możesz złożyć:
  - a. elektronicznie – napisz do nas w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile, jeśli korzystasz z tych usług;
  - b. telefonicznie – zadzwoń na infolinię lub do naszej placówki;
  - c. osobiście – przyjdź do naszej placówki;
  - d. pisemnie – napisz do nas na adres banku lub naszej placówki;
  - e. na nasz adres do doręczeń elektronicznych, gdy zostanie zarejestrowany w bazie adresów elektronicznych. Informację o tym adresie ogłosimy na [www.santander.pl/adres-do-edoreczen](http://www.santander.pl/adres-do-edoreczen) niezwłocznie po jego zarejestrowaniu.



Adresy oraz numery telefonów znajdziesz na [www.santander.pl](http://www.santander.pl) i w naszych placówkach.

2. Jeśli jesteś osobą małoletnią w wieku 7–13 lat, reklamację składa w Twoim imieniu przedstawiciel ustawowy.
3. Gdy składasz reklamację, możesz wybrać sposób, w jaki na nią odpowiemy: elektronicznie (jeśli korzystasz z usługi Santander internet) albo listem.
4. Na Twoją reklamację odpowiemy:
  - a. do 15 dni roboczych od dnia, w którym ją otrzymamy – gdy dotyczy ona usług płatniczych (np. transakcji, kart). w szczególnie skomplikowanych przypadkach odpowiemy do 35 dni roboczych. Uprzedzimy Cię o tym. Podamy uzasadnienie opóźnienia, okoliczności, które wymagają dodatkowych ustaleń oraz przybliżony termin odpowiedzi;
  - b. do 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym ją otrzymamy – gdy dotyczy pozostałych spraw. w szczególnie skomplikowanych przypadkach odpowiemy do 60 dni kalendarzowych. Uprzedzimy Cię o tym. Podamy uzasadnienie opóźnienia, okoliczności, które wymagają dodatkowych ustaleń oraz przybliżony termin odpowiedzi.
5. Reklamacje, które dotyczą transakcji nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych, musisz nam zgłosić niezwłocznie, gdy je zauważysz. Jeśli tego nie zrobisz w ciągu 13 miesięcy od dnia obciążenia konta albo od dnia, w którym mieliśmy wykonać transakcję, Twoje roszczenie wobec nas wygasa.
6. Gdy będziesz reklamować transakcje wykonane przez osoby nieuprawnione, poprosimy Cię o:
  - a. wypełnienie formularza, w którym opiszesz okoliczności nieuprawnionego użycia karty oraz

- b. zgłoszenie organom ścigania zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa i przedstawienie nam dokumentu, który to potwierdza.
7. W czasie, kiedy będziemy analizować Twoją reklamację, możemy warunkowo uznać konto posiadacza kwotą reklamowanej transakcji. Gdy nasza odpowiedź na reklamację będzie negatywna albo gdy dostaniesz zwrot środków od odbiorcy, obciążymy konto posiadacza kwotą wcześniejszego uznania.
8. Możesz wnieść skargę na działania nasze lub placówek partnerskich do Komisji Nadzoru Finansowego. Uprawnienie takie przysługuje również osobom fizycznym, którym odmówiono świadczenia usług płatniczych oraz organizacjom konsumenckim.
9. Możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta.
10. Jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią na reklamację, możesz się od niej odwołać – złóż do nas ponownie reklamację.
11. Jeśli nie uwzględnimy Twojej reklamacji, możesz zwrócić się o rozstrzygnięcie sporu w trybie pozasądowym do:
  - a. Arbitra Bankowego. Możesz to zrobić tylko wtedy, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 zł;
  - b. Rzecznika Finansowego.



Arbiter Bankowy działa przy Związku Banków Polskich. Więcej informacji znajdziesz na: [www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy](http://www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy).

Rzecznik Finansowy działa na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. Więcej informacji znajdziesz na: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).

12. Szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji udostępniamy na [www.santander.pl](http://www.santander.pl) oraz w naszych placówkach.

## Na jakich zasadach możesz ubiegać się o zwrot kwoty transakcji autoryzowanej

1. Możesz ubiegać się o zwrot kwoty autoryzowanej transakcji bezgotówkowej w ciągu ośmiu tygodni od obciążenia konta, jeśli:
  - a. jesteś posiadaczem albo użytkownikiem i robisz to w imieniu posiadacza oraz
  - b. dotyczy to transakcji, którą inicjuje odbiorca lub która jest inicjowana za jego pośrednictwem, oraz
  - c. spełnione są łącznie następujące warunki:
    - w trakcie autoryzacji nie została określona dokładna kwota transakcji oraz
    - kwota transakcji jest wyższa niż ta, jakiej mogłeś się racjonalnie spodziewać biorąc pod uwagę wartość i rodzaj wcześniejszych transakcji oraz okoliczności istotne dla sprawy.



2. Możemy wymagać od Ciebie przedstawienia okoliczności, które potwierdzą, że powyższe warunki były spełnione. Jako posiadacz nie możesz się powoływać na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli został zastosowany kurs waluty zgodnie z umową.
3. W ciągu 10 dni roboczych od otrzymania wniosku:
  - a. zwrócimy pełną kwotę transakcji na konto posiadacza albo
  - b. odmówimy zwrotu i podamy uzasadnienie. Wskażemy również organy, do których posiadacz może się odwołać, jeśli nie zgadza się z naszym uzasadnieniem.
4. Jako posiadaczowi nie przysługuje Ci zwrot, jeżeli:
  - a. dostaliśmy bezpośrednio od Ciebie zgodę na wykonanie transakcji oraz
  - b. my lub odbiorca dostarczyliśmy Ci informację o przyszłej transakcji na co najmniej cztery tygodnie przed terminem jej wykonania w sposób uzgodniony w umowie


## Jak będziemy przekazywać Ci informacje

1. Po obciążeniu lub uznaniu konta kwotą transakcji, udostępniamy bezpłatnie informacje wymagane ustawą o usługach płatniczych: w historii obrotów konta, okresowo, raz w miesiącu za poprzedni miesiąc kalendarzowy.  
Udostępniamy je:
  - a. w usłudze Santander internet – posiadaczowi, który zawarł z nami umowę o tę usługę;
  - b. w formie papierowej, w naszej placówce – posiadaczowi, który nie zawarł z nami takiej umowy albo na żądanie posiadacza.
2. Jeśli jesteś posiadaczem, możesz także zawnioskować o zestawienia operacji. Będziemy je wysyłać w cyklach miesięcznych na Twój adres do korespondencji. Pobierzemy za to opłatę zgodnie z taryfą.
3. Jeśli jesteś posiadaczem i nie masz zawartej z nami umowy o usługę Santander internet oraz nie otrzymujesz wyciągu z konta, zgodnie z umową konta, będziemy Ci dostarczać bezpłatne zestawienia operacji:
  - a. raz w miesiącu;
  - b. pocztą, pod wskazany nam adres do korespondencji;
  - c. jeśli w danym okresie transakcje kartą były realizowane.
4. Jeśli nie otrzymasz informacji, o których piszemy w punktach 1–3 tego rozdziału, musisz nam to niezwłocznie zgłosić.
5. Jeśli jesteś posiadaczem, to na Twój wniosek udostępnimy Ci w oddziale (w okresie obowiązywania umowy) informacje o koncie i o transakcjach.
6. Będziemy Ci wysyłać nieodpłatnie, mejlem, informację o marży, która określa opłaty za przeliczenie waluty dla transakcji kartami płatniczymi:
  - a. jeśli udostępnisz nam swój adres mejl do kontaktu;
  - b. wobec wydanych Ci kart;
  - c. niezwłocznie po otrzymaniu zlecenia płatniczego:


- przeprowadzanego w krajach **EOG** w walutach tych krajów;
  - dotyczącego wypłaty gotówki z bankomatu lub płatności kartą w punkcie sprzedaży;
  - denominowanego w walucie innej niż waluta rachunku;
- d. po pierwszej transakcji w danej walucie w danym miesiącu kalendarzowym.
7. Szczegółowe informacje o marży, o której piszemy w punkcie 6, zawarliśmy w Postanowieniach ogólnych taryfy.
8. Możesz zrezygnować z otrzymywania informacji o marży. Jeżeli nie otrzymujesz informacji o marży, ponieważ nie posiadamy Twojego adresu mejlowego do kontaktu, możesz w każdej chwili włączyć usługę podając nam ten adres. Szczegóły dotyczące możliwości rezygnacji i ponownego włączenia usługi znajdziesz na [www.santander.pl](http://www.santander.pl).

## Kiedy możemy zmienić regulamin i jak Cię o tym poinformujemy


1. Możemy zmienić regulamin, gdy:
- a. zmieniają się albo pojawiają się nowe przepisy prawa, które:
- regulują działalność instytucji bankowych lub finansowych,
  - wpłyną na nasze wzajemne prawa i obowiązki.

 Regulamin zmienimy wyłącznie w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne do dostosowania jego treści do obowiązujących przepisów prawa;

- b. Narodowy Bank Polski, Komisja Nadzoru Finansowego, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub inne organy administracji publicznej wydadzą decyzje, rekomendacje, zalecenia lub dobre praktyki, które określają zasady, na jakich zgodnie z umową świadczymy usługi lub zasady, na jakich klienci korzystają z tych usług.

 Regulamin zmienimy wyłącznie w takim zakresie, w jakim będą miały one wpływ na jego treść;


- c. pojawi się orzeczenie sądowe, które wpłynie na nasze wzajemne prawa i obowiązki a zmiana regulaminu będzie niezbędna do wykonania treści takiego orzeczenia;
- d. musimy poprawić omyłki pisarskie lub rachunkowe, dokonać zmian stylistycznych i uproszczeń językowych, aby regulamin był jednoznaczny. Poprawki te nie zwiększą Twoich obowiązków wobec nas, nie zmniejszą również Twoich uprawnień;
- e. rozszerzamy, zmieniamy lub ograniczamy funkcjonalność naszych usług, zmieniamy zasady, na jakich korzystasz z naszych usług, wprowadzamy nowe usługi, zmieniamy nazwy naszych usług, rezygnujemy z wykonywania niektórych czynności, które są przedmiotem naszych usług zgodnie z umową.

 Nie wprowadzimy takiej zmiany wobec usług, które są głównym przedmiotem naszych świadczeń;

f. wprowadzone zostaną zmiany technologiczne, które wpływają na nasze usługi lub zasady, na jakich korzystasz z tych usług na podstawie zawartej z nami umowy.

Może to wynikać z:

- udoskonalenia naszych systemów informatycznych spowodowanych rozwojem technologicznym,
- zmian dostawców oprogramowania, które skutkują zmianą funkcjonalności naszego systemu informatycznego,
- obligatoryjnych zmian wprowadzonych przez organizacje zrzeszające wydawców kart płatniczych w odniesieniu do wydawców kart oraz właścicieli bankomatów lub wpłatomatów,
- obligatoryjnych zmian wprowadzonych dla nas jako uczestnika międzybankowych systemów rozliczeniowych.

 Nie wprowadzimy takiej zmiany wobec usług, które są głównym przedmiotem naszych świadczeń.

2. Nie zmienimy warunków, na które umówiliśmy się z Tobą indywidualnie.

3. Informacje o zmianach regulaminu oraz taryfy przekazujemy Ci:

- a. do skrzynki pocztowej (EKK) – jeśli ją masz (pojęcie to zdefiniowaliśmy w [Regulaminie Elektronicznego kanału kontaktu](#)), albo
- b. przesyłką pocztową pod wskazany nam adres do korespondencji – jeśli nie masz EKK albo
- c. w inny sposób, który z Tobą uzgodnimy i który będzie spełniał wymogi **trwałego nośnika**.

4. Poinformujemy Cię o proponowanych zmianach postanowień umownych nie później niż 2 miesiące przed datą ich wejścia w życie. Jeśli jesteś posiadaczem i nie zgłosisz sprzeciwu wobec tych zmian, to uznamy, że wyrażasz na nie zgodę.

5. Jeśli jesteś posiadaczem i nie zgadzasz się na zaproponowane zmiany, możesz przed dniem ich wejścia w życie:

- a. wypowiedzieć umowę, bez ponoszenia opłat, ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zmianach, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany weszłyby w życie,
- b. zgłosić sprzeciw bez wypowiedzenia – wtedy umowa wygaśnie w dniu poprzedzającym wejście w życie proponowanych zmian - bez ponoszenia opłat.

6. O zmianach możemy Ci przypomnieć wysyłając SMS pod podany przez Ciebie numer telefonu.

7. Nie poinformujemy Cię o zmianach regulaminu, jeśli będziemy wprowadzać:

- a. nowe rodzaje kart lub
- b. zmiany rodzajów kart, w zakresie których nie łączy nas z posiadaczem umowa.

8. Za czynności związane z wydaniem i obsługą karty oraz za świadczenie innych usług, które opisaliśmy w regulaminie, pobieramy opłaty i prowizje. Pobieramy je zgodnie z taryfą.
9. Sposób, w jaki wzajemnie się porozumiewamy, w tym wymogi techniczne dot. sprzętu i oprogramowania, opisaliśmy w **Regulaminie kont dla klientów indywidualnych**.
10. Jeśli jesteś posiadaczem, w każdym czasie możesz od nas wymagać, żebyśmy udostępnili Ci postanowienia umowy, w tym regulaminu i taryfy. Przekażemy Ci je w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku. Aktualną treść regulaminu i taryfy udostępniamy na [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
11. Musisz nas powiadomić, jeśli zmieniają się Twoje dane osobowe lub dane do kontaktu z nami.
12. W sprawach, których nie opisaliśmy w regulaminie, stosujemy postanowienia **Regulaminu kont dla klientów indywidualnych** oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
13. Szczegółowe informacje o zakresie usług dodatkowych, które dotyczą używania karty, udostępniamy na [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
14. Jeśli chcesz się z nami skontaktować:
  - a. napisz do nas pod adres:
    - mejl: [kontakt@santander.pl](mailto:kontakt@santander.pl),
    - do doręczeń elektronicznych, gdy zostanie zarejestrowany w bazie adresów elektronicznych. Informację o tym adresie ogłosimy na [www.santander.pl/adres-do-edoreczen](http://www.santander.pl/adres-do-edoreczen) niezwłocznie po jego zarejestrowaniu;
  - b. przyjdź do naszej placówki. Listę miejsc, w których wykonujemy działalność, udostępniamy na stronie [www.santander.pl](http://www.santander.pl).

## Kiedy wydajemy kartę Podstawową i jak jej używać

1. Kartę Podstawową wydajemy tylko posiadaczowi.
2. Możesz nią wykonywać transakcje tylko na terenie EOG.
3. Gdy inicjujesz wypłatę gotówki w terminalu płatniczym, oznacza to, że wyrażasz zgodę na świadczenie przez nas usługi, która umożliwia takie wypłaty.
4. Jeśli zmienisz rodzaj konta, do którego wydaliśmy kartę Podstawową, to z upływem 14 dni rozwiążemy z Tobą umowę i zastrzeżemy kartę. Kartę zwróć do naszej placówki lub zniszcz ją (jeśli nie możesz jej zwrócić).
5. Jeśli odstąpisz od dyspozycji zmiany rodzaju konta, nie rozwiążemy umowy i nie zastrzeżemy karty.
6. W sprawach, których nie opisaliśmy w tym rozdziale, stosujemy ogólne zapisy regulaminu.

## Karta wycofana z oferty: karta bankomatowa Visa

### Jak używać karty bankomatowej Visa

1. Karta bankomatowa Visa to karta płatnicza w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych, wydana do konta. Możesz nią, w sieci naszych bankomatów lub wpłatomatów:
  - a. wypłacać gotówkę oraz realizować przekazy Western Union;
  - b. wpłacać gotówkę;
  - c. sprawdzać dostępność środków;
  - d. zmienić PIN.
2. Kartą bankomatową Visa nie wykonasz transakcji bezgotówkowych. Wyjątkiem jest spłata zadłużenia na rachunku karty kredytowej, którą wydaliśmy. Możesz to zrobić w sieci naszych bankomatów.
3. W sprawach, których nie opisaliśmy w tym rozdziale, stosujemy postanowienia pozostałych rozdziałów i [Słowniczka](#).

### Inne postanowienia

1. Na podstawie przepisów prawa lub naszych uzasadnionych interesów możemy nagrywać rozmowy telefoniczne, audio lub wideo, które z Tobą prowadzimy. Nagrania te są poufne.
2. Sposób w jaki zapewniamy dostępność opisaliśmy w dokumencie [Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami](#). Od 28.06.2025 r. znajdziesz go na naszej stronie [www.santander.pl/obb](http://www.santander.pl/obb).

### Słowniczek

Pojęcia, które są z **wykazu usług reprezentatywnych** zaznaczyliśmy pogrubieniem i umieściliśmy w nawiasie, w kolumnie „jak te pojęcia są nazwane w naszym banku i jak je rozumiemy”.

<b>pojęcia</b>	<b>jak te pojęcia są nazwane w naszym banku i jak je rozumiemy</b>
akceptant	przedsiębiorca, u którego płacisz kartą
autoryzacja	Twoja zgoda na wykonanie transakcji. Jak udzielić takiej zgody, opisaliśmy w rozdziale <b>Jak wykonasz i autoryzujesz transakcje kartą</b> . Zgoda może dotyczyć także kolejnych transakcji.
bank, my	Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie <b>(dostawca usług płatniczych)</b>

<b>pojęcia</b>	<b>jak te pojęcia są nazwane w naszym banku i jak je rozumiemy</b>
bankomat	urządzenie, z którego wypłacisz gotówkę. Możesz wykonać w nim także inne czynności, które dopuszcza regulamin, jeżeli dany bankomat ma odpowiednią funkcję
cyfrowy portfel	usługa, którą świadczy podmiot zewnętrzny (dostawca cyfrowego portfela) na podstawie umowy zawartej z posiadaczem lub użytkownikiem. Umożliwia rejestrowanie kart płatniczych i realizowanie przy ich użyciu transakcji płatniczych
CVV2, CVC2 (ang. „Card Verification Value 2” / „Card Verification Code 2”)	3 cyfry numeru zabezpieczającego na karcie. Akceptant może poprosić Cię o ich podanie, gdy będziesz wykonywać transakcje bez fizycznego użycia karty
czytnik zbliżeniowy	urządzenie, dzięki któremu wykonasz transakcję zbliżając kartę do jego powierzchni
dostawca odbiorcy	podmiot, który świadczy usługi płatnicze na rzecz odbiorcy w zakresie wykonania transakcji
dzień roboczy	dzień, który nie jest sobotą ani dniem ustawowo wolnym od pracy
EMV	technologia, która pozwala odczytać mikroprocesor karty, czyli chip
EOG	Europejski Obszar Gospodarczy, kraje Unii Europejskiej oraz Islandia, Norwegia i Liechtenstein
infolinia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nasza jednostka, której konsultanci udzielą Ci pomocy merytorycznej i technicznej oraz przyjmą do realizacji wybrane dyspozycje: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. przez telefon (w tym <b>usługa bankowości telefonicznej</b>) całą dobę (numer telefonu: 1 9999, jeśli dzwonisz z Polski i + 48 61 81 19999, jeśli dzwonisz z zagranicy),</li> <li>b. podczas połączenia przez internet (w tym <b>usługa bankowości elektronicznej</b>) w godzinach wskazanych na <a href="http://www.santander.pl">www.santander.pl</a>.</li> </ol> </li> <li>2. Sposób kontaktu z infolinią oraz wykaz realizowanych dyspozycji określiliśmy na <a href="http://www.santander.pl">www.santander.pl</a>. Rejestrujemy wszystkie rozmowy na infolinii. Opłata za połączenie z jest zgodna z taryfą operatora.</li> </ol>



<b>pojęcia</b>	<b>jak te pojęcia są nazwane w naszym banku i jak je rozumiemy</b>
karta płatnicza, karta, karta debetowa	karta płatnicza w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych, którą wydajemy do konta
kod 3D-Secure	jednorazowy kod, który wysyłamy SMS-em pod podany przez Ciebie numer telefonu komórkowego. Potwierdzisz nim swoją tożsamość i dodatkowo zautoryzujesz transakcję w usłudze 3D-Secure <b>(powiadamanie SMS)</b>
konto główne	konto w złotych, do którego wydaliśmy kartę połączoną z kontem walutowym
konto	rachunek płatniczy o charakterze oszczędnościowo-rozliczeniowym, który prowadzimy i z którym powiązana jest karta; nie może służyć do rozliczeń związanych z działalnością gospodarczą; nie jest kontem oszczędnościowym; może być prowadzone w złotych lub w walutach innych niż złoty
konto walutowe	konto, które prowadzimy w walutach innych niż złoty
kurs banku, nasz kurs	aktualny kurs kupna lub sprzedaży dewiz, który ustalamy dla danej waluty i udostępniamy w naszej tabeli kursowej. Z tabelą możesz się zapoznać w naszych placówkach oraz na <a href="http://www.santander.pl">www.santander.pl</a>
Mastercard, Visa	organizacje zrzeszające wydawców kart płatniczych. We współpracy z nimi wydajemy karty Mastercard lub Visa. Organizacje te umożliwiają rozliczanie transakcji, które wykonujesz kartą. Mastercard i Visa na swoich stronach internetowych informują o kursach walut, które stosują do przeliczania transakcji kartą
obsługa karty debetowej	usługa umożliwiająca płatnikowi korzystanie z karty płatniczej, jeżeli kwota każdej transakcji wykonanej przy użyciu karty obciąża saldo rachunku płatniczego płatnika <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b> Usługą reprezentatywną „obsługa karty debetowej” jest: wydanie PIN-u oraz przewalutowanie transakcji.

<b>pojęcia</b>	<b>jak te pojęcia są nazwane w naszym banku i jak je rozumiemy</b>
odbiorca	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która nie ma osobowości prawnej, a której ustawa przyznaje zdolność prawną. Odbiera ona pieniądze, które są przedmiotem transakcji. Jest to np. akceptant.
osoba małoletnia w wieku 7–13 lat	osoba, która skończyła 7 lat i nie skończyła 13 lat
PIN	kod cyfrowy, który znasz tylko Ty (posiadacz, użytkownik karty). Kod jest indywidualną daną uwierzytelniającą.
placówka banku, nasza placówka	nasz oddział, placówka partnerska lub nasza inna jednostka organizacyjna (także infolinia), w której obsługujemy klientów
placówka partnerska	nasza placówka agencyjna, oznaczona jako Placówka Partnerska Santander Bank Polska S.A.
posiadacz, Ty	osoba fizyczna (konsument), dla której prowadzimy konto i która na podstawie umowy o kartę płatniczą wykonuje w swoim imieniu i na swoją rzecz transakcje kartą
powiadamanie SMS	usługa polegająca na przekazywaniu komunikatów dotyczących rachunku płatniczego za pośrednictwem wiadomości SMS <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b>
przekaz Western Union	międzynarodowy szybki przekaz pieniężny. Środki z przekazu udostępniamy odbiorcy na koncie powiązanim z kartą, gdy odbierze przekaz w bankomacie naszej sieci.
regulamin	Regulamin debetowych kart płatniczych dla klientów indywidualnych. Jest on częścią umowy o kartę płatniczą
Santander internet	dostęp do usług bankowych przez internet. z usługi Santander internet korzystasz zgodnie z <b>Regulaminem usług Santander online dla klientów indywidualnych</b> <b>(usługa bankowości elektronicznej)</b>
Santander mobile	nasza aplikacja, którą instalujesz na zaufanym urządzeniu mobilnym. Aplikacja umożliwia Ci dostęp do naszych usług. Korzystasz z niej zgodnie z <b>Regulaminem usług Santander online dla klientów indywidualnych</b> <b>(usługa bankowości elektronicznej)</b>

<b>pojęcia</b>	<b>jak te pojęcia są nazwane w naszym banku i jak je rozumiemy</b>
sieć naszych bankomatów lub wpłatomatów	bankomaty lub wpłatomaty z naszym logo
silne uwierzytelnianie	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uwierzytelnianie, które zapewnia ochronę poufności danych przez zastosowanie co najmniej dwóch z poniższych elementów:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. wiedza o czymś, o czym wiesz wyłącznie Ty;</li> <li>b. posiadanie czegoś, co masz wyłącznie Ty;</li> <li>c. Twoje cechy charakterystyczne.</li> </ol> </li> <li>2. Elementy te są integralną częścią uwierzytelnienia i są niezależne w taki sposób, że naruszenie jednego z nich nie osłabia wiarygodności pozostałych.</li> </ol>
SMS	krótka wiadomość tekstowa, którą wysyłamy na Twój numer telefonu <b>(powiadamanie SMS)</b>
smsKod	jednorazowy kod, który przesyłamy pod numer Twojego telefonu komórkowego w ramach usługi: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Santander internet, aby Cię zidentyfikować i abyś autoryzował swoje dyspozycje,</li> <li>2. Santander mobile, abyś aktywował naszą aplikację mobilną</li> </ol> <b>(powiadamanie SMS)</b>
sporządzenie zestawienia transakcji płatniczych	usługa inicjowana przez płatnika polegająca na sporządzeniu przez dostawcę prowadzącego rachunek płatniczy zestawienia transakcji wykonanych w ramach rachunku płatniczego w danym okresie, w postaci papierowej albo elektronicznej <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b>
taryfa	<b>Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polska S.A. za czynności bankowe dla klientów indywidualnych, zwana inaczej Tabelą opłat i prowizji</b>
terminal płatniczy, terminal	urządzenie elektroniczne, dzięki któremu wykonasz transakcję
transakcja	<b>wpłata</b> , transfer lub <b>wypłata</b> , którą inicjujesz Ty lub odbiorca. Transakcja może być gotówkowa lub bezgotówkowa

pojęcia	jak te pojęcia są nazwane w naszym banku i jak je rozumiemy
transakcja bezgotówkowa	płatność kartą. Transakcja bezgotówkowa i płatność kartą mogą być <b>transgraniczną transakcją płatniczą przy użyciu karty debetowej do płatności bezgotówkowych (transgraniczna transakcja bezgotówkowa)</b>
transakcja cash back	wypłata gotówki kartą z kasy w sklepie podczas płatności kartą. Więcej informacji znajdziesz na <a href="http://www.santander.pl">www.santander.pl</a>
transakcja gotówkowa	wypłata gotówki kartą lub wpłata gotówki kartą we wpłatomacie. Transakcja gotówkowa może być <b>transgraniczną transakcją płatniczą przy użyciu karty debetowej do płatności gotówkowych (transgraniczna transakcja gotówkowa)</b>
transakcja na odległość	transakcja bezgotówkowa, podczas której nie używasz fizycznie karty, np. płatność przez internet
transakcja „no show”	transakcja bezgotówkowa, do której dochodzi, gdy nie odwołasz rezerwacji u usługodawcy typu T&E (skrót od Travel and Entertainment). Są to usługodawcy, którzy świadczą usługi związane z podróżami, typu: linie lotnicze, hotele, wypożyczalnie samochodów. Jeśli nie odwołasz rezerwacji, obciążymy rachunek karty. Kwotę obciążenia usługodawca wskazał w regulaminie świadczenia przez niego usług, który Ci przekazał.
transakcja przetwarzana online	transakcja, która jest przetwarzana tak, że status Twojej karty (np. czy nie jest zastrzeżona) i kwota dostępna na koncie są sprawdzane w naszym systemie informatycznym
transakcja przetwarzana offline	transakcja przetwarzana tak, że status Twojej karty i kwota dostępna na koncie nie są sprawdzane w naszym systemie informatycznym. Jeśli na koncie lub koncie głównym nie będzie pieniędzy, przetwarzanie transakcji offline może spowodować przekroczenie na nim salda
transakcja powtarzalna	transakcja bezgotówkowa, która cyklicznie obciąża Twoje konto kwotą, którą ustalasz z odbiorcą

<b>pojęcia</b>	<b>jak te pojęcia są nazwane w naszym banku i jak je rozumiemy</b>
transakcja Quasi Cash	transakcja bezgotówkowa, podczas której wymieniasz środki na gotówkę lub jednostki pieniężne. Zrealizujesz ją w punktach oznaczonych jako: kasyna, kasyna internetowe, gry losowe, zakłady bukmacherskie, loterie i totalizatory
transakcja typu CAT (Cardholder-Activated Transaction)	transakcja bezgotówkowa, którą wykonasz przy fizycznym użyciu karty w urządzeniu samoobsługowym, np. opłata za parking, opłata za autostradę, zakup biletu komunikacji miejskiej. Dla tych transakcji autoryzacja numerem PIN lub podpisem może nie być wymagana
transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności bezgotówkowych	usługa polegająca na wykonywaniu bezgotówkowych transakcji płatniczych przy użyciu karty debetowej na terytorium innego państwa członkowskiego z fizycznym wykorzystaniem karty oraz bez fizycznego wykorzystania karty <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b>
transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności gotówkowych	usługa polegająca na wypłacie środków pieniężnych z rachunku płatniczego konsumenta na terytorium innego państwa członkowskiego przy pomocy urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w placówce dostawcy <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b>
trwały nośnik	nośnik, dzięki któremu przechowasz informacje, które do Ciebie wysyłamy. Dzięki niemu masz możliwość: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. dostępu do tych informacji przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji oraz</li> <li>2. odtwarzania przechowywanych informacji w niezmienionej postaci</li> </ol>
umowa o kartę, umowa	umowa ramowa w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych, którą z Tobą zawieramy, aby wydać kartę. Umowa o prowadzenie rachunków bankowych oraz świadczenie usług płatniczych dla konsumentów to także umowa o kartę

<b>pojęcia</b>	<b>jak te pojęcia są nazwane w naszym banku i jak je rozumiemy</b>
usługa 3D-Secure („Mastercard SecureCode” - dla kart Mastercard lub „Verified by VISA” - dla kart VISA)	zabezpieczenie transakcji wykonanych w internecie. Skorzystasz z tej usługi u akceptantów, którzy ją oferują.
usługa bankowości elektronicznej	usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez internet, która umożliwia sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji wykonanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b>
usługa bankowości telefonicznej	usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwiającą w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b>
uwierzytelnianie	weryfikacja przez nas Twojej tożsamości (posiadacza, użytkownika) lub ważności karty, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających
użytkownik, Ty	osoba fizyczna, która ma pełną albo ograniczoną zdolność do czynności prawnych (konsument). Na podstawie pełnomocnictwa posiadacza może ona wykonywać transakcje kartą w imieniu i na rzecz posiadacza. Na karcie umieszczone jest jej imię i nazwisko
wpłata gotówki	usługa, która polega na wpłacie gotówki na rachunek płatniczy konsumenta, za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wpłatę lub w placówce dostawcy <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b>
wplatomat	urządzenie do wpłaty gotówki na konto kartą wydaną do konta, na którym wpłata ma być zaksięgowana. Realizacja we wplatomacie innych przewidzianych regulaminem czynności jest możliwa, jeżeli dany wplatomat jest wyposażony w odpowiednią funkcję
wyciąg z konta	wyciąg z konta, który zawiera m.in. informacje o transakcjach oraz o pobranych przez nas opłatach i prowizjach



<b>pojęcia</b>	<b>jak te pojęcia są nazwane w naszym banku i jak je rozumiemy</b>
wydanie karty płatniczej	usługa, która polega na wydaniu karty płatniczej <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b> Usługą reprezentatywną „wydanie karty płatniczej” jest wydanie karty, w tym nowej w miejsce zastrzeżonej oraz jej wznowienie.
wykaz usług reprezentatywnych	wykaz usług reprezentatywnych zawarty w rozporządzeniu Ministra Rozwoju i Finansów w sprawie wykazu usług reprezentatywnych powiązanych z rachunkiem płatniczym
wypłata gotówki	usługa, która polega na wypłacie gotówki z rachunku płatniczego konsumenta za pomocą urzędnika umożliwiającego taką wypłatę lub w placówce dostawcy <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b>
zablokowanie karty	czasowe wstrzymanie możliwości wykonywania transakcji przetwarzanych online
zastrzeżenie karty	nieodwołalne uniemożliwienie wykonywania transakcji przetwarzanych online
zaufane urządzenie mobilne	urządzenie mobilne (w szczególności telefon komórkowy, tablet) wskazane przez Ciebie jako takie na liście urządzeń mobilnych w usłudze Santander internet lub w aplikacji Santander mobile
zestawienie operacji	dokument, który zawiera informacje o transakcjach i innych operacjach wykonanych kartą (z wyjątkiem pobranych opłat i prowizji) <b>(sporządzenie zestawienia transakcji płatniczych)</b>
zlecenie płatnicze	oświadczenie Twoje lub odbiorcy skierowane do Twojego lub jego dostawcy. Zawiera ono polecenie wykonania transakcji

Masz pytania?



Zadzwoń pod 1 9999, z zagranicy +48 61 81 1 9999. Opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora.



Napisz do nas: [kontakt@santander.pl](mailto:kontakt@santander.pl)