

Wykaz zmian do Regulaminu świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów indywidualnych w Banku Spółdzielczym w Koronowie

1. w § 1 ust. 1 dodany pkt 5 -6:

- 5) zasady wydawania innych instrumentów płatniczych;
- 6) zasady świadczenia przez Bank pozostałych usług w ramach prowadzonego rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego (ROR).

2. § 2

- dodane i zmienione definicje

- 1) dostawca prowadzący rachunek – Bank;
- 2) dostawca świadczący usługę inicjowania transakcji płatniczej – dostawcę usług płatniczych prowadzącego działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usługi inicjowania transakcji płatniczej;
- 3) indywidualne dane uwierzytelniające – indywidualne dane zapewniane użytkownikowi przez dostawcę usług płatniczych do celów uwierzytelniania;
- 4) instrument płatniczy – zindywidualizowane urządzenie lub uzgodniony przez użytkownika i dostawcę zbiór procedur, wykorzystywane przez użytkownika do złożenia zlecenia płatniczego, w tym usługa BLIK;
- 5) silne uwierzytelnianie¹ – uwierzytelnianie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:
 - a) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie użytkownik,
 - b) posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie użytkownik,
 - c) cechy charakterystyczne użytkownika
 będących integralną częścią tego uwierzytelniania oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych;
- 6) tabela – obowiązująca w Banku tabelę kursów walut dla dewiz publikowana na stronie internetowej SGB-Banku, pod adresem www.sgb.pl/kursy_walut;
- 7) usługa BLIK² – usługę umożliwiającą składanie dyspozycji przy użyciu Portfela SGB udostępnionego przez Bank, zainstalowanego na urządzeniu mobilnym obsługującym aplikację;
- 8) usługa chargeback - usługę świadczoną przez Bank na wniosek posiadacza karty/ użytkownika karty, mającą na celu odzyskanie środków pieniężnych z tytułu transakcji kartowej kwestionowanej przez posiadacza karty/użytkownika karty, w przypadkach, wskazanych w regulaminie;
- 9) usługa inicjowania transakcji płatniczej - usługę polegającą na zainicjowaniu zlecenia płatniczego przez dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej na wniosek użytkownika z rachunku płatniczego użytkownika prowadzonego przez innego dostawcę;
- 10) usługa dostępu do informacji o rachunku - usługę on-line polegającą na dostarczaniu skonsolidowanych informacji dotyczących:
 - a) rachunku płatniczego użytkownika prowadzonego przez dostawcę, albo
 - b) rachunków płatniczych użytkownika prowadzonych przez dostawcę, a w przypadku, gdy rachunki płatnicze prowadzone są przez różnych dostawców – wszystkich rachunków płatniczych użytkownika, które są dostępne on-line;
- 11) użytkownik – osobę fizyczną, osobę prawną oraz jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystającą z usług płatniczych w charakterze płatnika lub odbiorcy, w tym użytkownik BLIK, użytkownik Portfela SGB;

- zmienione definicje

- 1) agent rozliczeniowy – bank lub innego dostawcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o

usługach płatniczych, prowadzącego działalność w zakresie świadczenia usługi płatniczej polegającej na umożliwianiu akceptowania instrumentów płatniczych oraz wykonywania transakcji płatniczych, zainicjowanych instrumentem płatniczym płatnika przez akceptanta lub za jego pośrednictwem, polegających w szczególności na obsłudze autoryzacji, przesyłaniu do wydawcy karty płatniczej lub systemów płatności zleceń płatniczych płatnika lub akceptanta, mających na celu przekazanie akceptantowi należnych mu środków, z wyłączeniem czynności polegających na rozliczaniu i rozrachunku tych transakcji w ramach systemu płatności w rozumieniu ustawy o ostateczności rozrachunku (acquiring), w tym agenta rozliczeniowego w rozumieniu art. 2 pkt 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/751 z dnia 29 kwietnia 2015 r. w sprawie opłat interchange w odniesieniu do transakcji płatniczych realizowanych w oparciu o kartę (Dz.Urz. UE L 123 z 19.05.2015, str. 1), zwanego „rozporządzeniem (UE) 2015/751”;

- 2) akceptant – odbiorcę innego niż konsument, na rzecz którego agent rozliczeniowy świadczy usługę płatniczą, w tym możliwość zapłaty za usługę lub towar przy wykorzystaniu usługi BLIK;
- 3) autoryzacja – zgodę na dokonanie transakcji płatniczej udzieloną odpowiednio przez posiadacza rachunku, pełnomocnika, posiadacza karty, użytkownika karty lub użytkownika systemu, w sposób określony w regulaminie; zgoda może być wyrażona za pośrednictwem odbiorcy, dostawcy prowadzącego rachunek albo dostawcy świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej;
- 4) Portfel SGB – aplikację mobilną udostępnioną przez Bank, instalowaną przez posiadacza karty/użytkownika karty/posiadacza rachunku/pełnomocnika rachunku na urządzeniu mobilnym, umożliwiającą korzystanie z udostępnionych usług; instalacja aplikacji następuje po zawarciu umowy licencyjnej dotyczącej korzystania z Portfela SGB; wzory umowy licencyjnej na korzystanie z Portfela SGB oraz z Bell ID znajdują się na stronie internetowej Banku;
- 5) reklamacja – każde wystąpienie użytkownika skierowane do Banku zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank;
- 6) środki identyfikacji elektronicznej – indywidualne dane uwierzytelniające;
- 7) terminal POS (terminal płatniczy) – elektroniczne urządzenie służące do przeprowadzania transakcji gotówkowych i bezgotówkowych, w tym do transakcji bezgotówkowych przy wykorzystaniu usługi BLIK, którego integralną część może stanowić czytnik zbliżeniowy, służący do dokonywania transakcji zbliżeniowych; wymagających potwierdzenia przez posiadacza karty / użytkownika karty za pomocą numeru PIN lub poprzez złożenie podpisu na wydruku z terminala;
- 8) Token MAA (Mobile Application for Authorization)³ – aplikacja mobilna służąca do akceptowania dyspozycji składanych za pośrednictwem usług bankowości elektronicznej (serwisu internetowego);
- 9) umowa/umowa ramowa – umowę, na podstawie której Bank otwiera i prowadzi dla posiadacza rachunku, wydaje karty, instrumenty płatnicze, udostępnia elektroniczne kanały dostępu oraz świadczy inne usługi oferowane w ramach prowadzonego rachunku;
- 10) urządzenie mobilne – telefon komórkowy z bezprzewodowym dostępem do internetu, umożliwiające zainstalowanie i obsługę karty mobilnej oraz Portfela SGB;

¹ Funkcjonalność dostępna po wprowadzeniu przez Bank, tj. nie później niż od dnia 14 września 2019 r. (dzień, do którego spełnione powinny zostać wymogi wynikające z ustawy o usługach płatniczych wprowadzone ustawą z dnia 10

maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw - Dz.U. z 2018 r. poz. 1075)

² Usługa dostępna po wdrożeniu jej przez Bank

³ Po wdrożeniu funkcjonalności przez Bank

w przypadku usług bankowości elektronicznej również tablet;

- 11) uwierzytelnianie – procedurę umożliwiającą Bankowi weryfikację tożsamości użytkownika lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających.

3. § 17 ust. 4 – dodany pkt 8):

Na podstawie otrzymanego pełnomocnictwa stałego lub rodzajowego, pełnomocnik nie jest uprawniony do:

- 1) udzielania dalszych pełnomocnictw;
- 2) złożenia dyspozycji wkładem na wypadek śmierci;
- 3) przelewu wierzytelności z tytułu środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku;
- 4) złożenia wniosku o kartę oraz wniosku o elektroniczne kanały dostępu;
- 5) odbioru karty wydanej na rzecz posiadacza karty oraz innego użytkownika karty;
- 6) odbioru środków identyfikacji elektronicznej przeznaczonych przez Bank dla innego użytkownika systemu;
- 7) zaciągania zobowiązań z tytułu kredytu w rachunku płatniczym;
- 8) wypowiedzenia umowy ramowej.

4. § 21 ust. 4-5 – nowe brzmienie:

4. Zmienna stopa procentowa oznacza, że oprocentowanie w trakcie trwania umowy może ulec zmianie, przy czym:

- 1) zmiana stopy określonej w ust. 1 pkt 2 następuje z dniem wejścia w życie odpowiedniej decyzji Zarządu Banku, o ile posiadacz rachunku nie odmówi przyjęcia zmiany, w trybie określonym w § 131;
- 2) zmiana stopy określonej w ust. 1 pkt 3 następuje:
 - a) automatycznie z dniem zmiany wysokości stawki bazowej,
 - b) z dniem wejścia w życie odpowiedniej decyzji Zarządu Banku zmieniającej rodzaj stawki bazowej, wysokość marży Banku lub wartość wskaźnika dla danego rodzaju rachunku, o ile posiadacz rachunku nie odmówi przyjęcia zmiany w trybie określonym w § 131.

5. Wysokość aktualnie obowiązującego oprocentowania podawana jest do publicznej wiadomości w placówkach Banku w formie komunikatu na tablicy ogłoszeń oraz na stronie internetowej Banku, a do wiadomości posiadacza – dodatkowo w wyciągach z rachunku; w stosunku do określenia przesłanek i trybu zmiany oprocentowania środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku bankowym stosuje się § 127 ust. 1 pkt 4, § 129 i § 131 regulaminu.

5. § 23 ust. 7 – nowe brzmienie:

W przypadku stwierdzenia nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych posiadacz rachunku może złożyć reklamację na zasadach określonych w § 116.

6. § 25 – nowe brzmienie:

1. Posiadacz rachunku może dysponować środkami pieniężnymi składając zlecenia płatnicze do wysokości dostępnych środków, z uwzględnieniem należnych Bankowi prowizji i opłat, w przypadku operacji dokonywanych przy użyciu karty lub za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu z uwzględnieniem limitów wypłat gotówki i limitów operacji bezgotówkowych, limitów dla usługi BLIK, określonych odpowiednio przez posiadacza rachunku lub Bank.

2. W przypadku braku dostępnych środków na rachunku w wysokości określonej w ust. 1 złożone zlecenie płatnicze nie zostanie zrealizowane.

3. Rachunek nie może być wykorzystywany przez posiadacza rachunku do dokonywania transakcji sprzecznych z prawem, w tym transakcji w ramach uczestnictwa w grach hazardowych w sieci Internet, których organizator nie uzyskał zezwolenia wymaganego zgodnie z ustawą o grach hazardowych.

7. § 26 ust. 1-2 – nowe brzmienie:

1. Dysponowanie środkami pieniężnymi na rachunku odbywa się poprzez składanie zleceń płatniczych:

- 1) w formie bezgotówkowej – na podstawie złożonej dyspozycji:
 - a) przelewu,
 - b) przy użyciu karty,
 - c) zlecenia stałego,
 - d) polecenia zapłaty,
 - e) przy użyciu usługi BLIK;
- 2) w formie gotówkowej – na podstawie złożonej dyspozycji:
 - a) wypłaty środków, po okazaniu dokumentu tożsamości,
 - b) przy użyciu karty,
 - c) przy użyciu usługi BLIK.

2. Aby umożliwić Bankowi realizację dyspozycji, o których mowa

w ust. 1, posiadacz rachunku zobowiązany jest udzielić Bankowi zgody na realizację zlecenia płatniczego (autoryzacja transakcji) w następujący sposób:

- 1) w przypadku zlecenia płatniczego składanego w formie pisemnej poprzez złożenie podpisu zgodnego z wzorem złożonym w Banku, albo
- 2) w przypadku zlecenia płatniczego składanego w postaci elektronicznej za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu, w sposób opisany w § 105, z zastrzeżeniem, że autoryzacja transakcji dokonywanych:
 - a) kartami płatniczymi dokonywana jest zgodna z zasadami określonymi w § 84,
 - b) z wykorzystaniem usługi BLIK dokonywana jest zgodnie z zasadami określonymi w załączniku nr 6 do niniejszego regulaminu⁴.

8. § 27 ust. 1 – nowe brzmienie:

Zlecenia płatnicze, o których mowa w § 26, realizowane są w złotych, a ponadto zlecenia płatnicze, o których mowa w:

- 1) § 26 ust. 1 pkt 1 lit. a i b – również w walutach wymienialnych określonych w tabeli kursów walut Banku;
- 2) § 26 ust. 1 pkt 2 lit. a i b – również w walutach wymienialnych, w których prowadzony jest rachunek, z zastrzeżeniem, że zlecenia płatnicze, o których mowa w § 26 ust. 1 pkt 1 lit. b i pkt 2 lit. b realizowane są zgodnie z zasadami określonymi w § 89 – 90.

9. § 30 ust. 4 – nowe brzmienie oraz dodany pkt 4:

Powiadomienie o odmowie może zostać dokonane przez Bank w następujący sposób:

- 1) bezpośrednio posiadaczowi bądź osobie składającej zlecenie płatnicze w przypadku, kiedy zlecenie składane jest w placówce Banku;
- 2) w postaci komunikatu w systemie po złożeniu zlecenia płatniczego, w przypadku złożenia zlecenia płatniczego w postaci elektronicznej za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu;

⁴ Załącznik zostanie udostępniony po wprowadzeniu usługi BLIK przez Bank

- 3) w inny sposób uzgodniony pomiędzy posiadaczem a Bankiem;
- 4) w inny sposób wskazany przez dostawcę świadczącego usługę inicjowania płatności.
- 10. § 33 ust. 4 – nowe brzmienie:**
Bank realizuje zlecenia płatnicze niezwłocznie w dniu ich otrzymania, jednak nie później niż w następnym dniu roboczym następującym po złożeniu dyspozycji, z zastrzeżeniem ust. 5 i 6 oraz § 30 ust. 1; gdy Bank otrzymuje zlecenie płatnicze w dniu niebędącym dla niego dniem roboczym, uznaje się, że zlecenie zostało otrzymane pierwszego dnia roboczego po tym dniu.
- 11. § 33 ust. 7 – nowe brzmienie:**
Od momentu otrzymania zlecenia przez Bank autoryzowane zlecenie płatnicze realizowane w systemie płatności nie może być odwołane, za wyjątkiem sytuacji opisanych w § 34 ust. 6 i § 39 ust.3; jeśli płatnik udzielił wcześniej zgody na realizację kolejnych transakcji płatniczych, odwołanie dotyczy wszystkich niewykonanych transakcji płatniczych, chyba że posiadacz rachunku zastrzegł inaczej.
- 12. § 35 - dodany ust. 3**
Bank udostępnia posiadaczowi kwotę transakcji płatniczej natychmiast po uznaniu tą kwotą rachunku, w przypadku, gdy:
- 1) nie następuje przeliczenie waluty albo
 - 2) następuje przeliczenie waluty między euro a walutą państwa członkowskiego lub między dwiema walutami państw członkowskich.
- 13. § 38 ust. 2-4 – nowe brzmienie:**
2. Posiadacz rachunku może złożyć w Banku żądanie zwrotu zrealizowanego polecenia zapłaty, na rachunek, z którego została udzielona zgoda, w terminie do 8 tygodni od dnia obciążenia rachunku.
 3. Żądanie zwrotu polecenia zapłaty posiadacz rachunku może złożyć w placówce Banku podając następujące dane:
 - 1) numer rachunku, z którego zrealizowano polecenie zapłaty;
 - 2) dane posiadacza rachunku (imię i nazwisko);
 - 3) unikatowy identyfikator płatności (IDP - tytuł płatności);
 - 4) kwotę polecenia zapłaty;
 - 5) unikatowy identyfikator odbiorcy (NIP odbiorcy, jeśli jest w jego posiadaniu lub NIW), wraz z adnotacją „zwrot”.
 4. Bank w terminie 10 dni roboczych od dnia otrzymania żądania zwrotu przywraca rachunek do stanu jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca realizacja polecenia zapłaty; Bank uznaje rachunek kwotą zwrotu powiększoną o odsetki należne posiadaczowi z tytułu oprocentowania jego rachunku, za okres od dnia obciążenia rachunku do dnia poprzedzającego dzień złożenia przez posiadacza rachunku żądania zwrotu.
- 14. § 43 ust. 2 – dodany pkt 3):**
ROR umożliwia w szczególności:
- 1) przechowywanie środków pieniężnych;
 - 2) otrzymanie kart płatniczych i dokonywanie operacji przy ich użyciu;
 - 3) otrzymanie innych instrumentów płatniczych i dokonywanie operacji przy ich użyciu, w tym usługi BLIK;
 - 4) uzyskanie kredytu w rachunku płatniczym;
 - 5) korzystanie z innych usług bankowych oferowanych przez Bank w ramach pakietów usług powiązanych z
- ROR, zgodnie z warunkami określonymi w odrębnie zawartych umowach oraz odrębnych regulaminach.
- 15. § 53 – nowe brzmienie:**
Wpłaty na rachunek oszczędnościowy mogą być wnoszone w dowolnej wysokości, za wyjątkiem pierwszej wpłaty na rachunki prowadzone w walucie wymiennej, która nie może być niższa niż wymagana minimalna kwota środków na rachunku oszczędnościowym, określona w § 51 ust. 3.
- 16. § 72 – dodany ust. 11**
Posiadacz karty/użytkownik karty ma prawo zablokowania i ponownego odblokowania na karcie możliwości dokonywania transakcji w walutach innych niż PLN; warunkiem zablokowania/odblokowania jest wyłączenie/włączenie w Portfelu SGB tej funkcjonalności⁵.
- 17. § 75 ust. 1 – nowe brzmienie:**
Bank udostępnia dla posiadaczy karty/użytkowników kart Portfel SGB w celu:
- 1) instalacji karty mobilnej;
 - 2) korzystania z usługi BLIK;
 - 3) korzystania z usług dla posiadaczy kart/użytkowników kart.
- ust. 3 – nowe brzmienie:**
Zasady udostępniania, aktywacji i korzystania z usług dostępnych za pośrednictwem Portfela SGB określa załącznik nr 5 do niniejszego regulaminu.
- dodany ust. 4**
Zasady udostępniania, aktywacji i korzystania z usługi BLIK określa załącznik nr 6 do niniejszego regulaminu⁶.
- 18. § 80 ust. 3 – nowe brzmienie:**
Wysłana/wydana karta jest nieaktywna – informacja o sposobie aktywacji karty przekazywana jest przez Bank wraz z kartą; aktywacja karty może być dokonana za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu⁷.
- 19. § 82 – nowe brzmienie:**
Posiadacz karty/użytkownik karty jest zobowiązany do:
- 1) przechowywania i ochrony karty/karty mobilnej, hasła używanego w usłudze 3D-Secure oraz PIN, z zachowaniem należytej staranności;
 - 2) ochrony karty/karty mobilnej i PIN przed kradzieżą, zgubieniem, zniszczeniem lub uszkodzeniem;
 - 3) nieprzechowywania karty/karty mobilnej razem z PIN oraz karty/karty mobilnej razem z hasłem osobistym używanym w usłudze 3D-Secure;
 - 4) nieudostępniania karty/karty mobilnej/urządzenia mobilnego, PIN i hasła używanego w usłudze 3D-Secure osobom nieuprawnionym;
 - 5) nieudostępniania urządzenia mobilnego z zainstalowaną kartą mobilną lub Portfelem SGB osobom nieupoważnionym;
 - 6) niezwłocznego zgłoszenia zniszczenia karty;
 - 7) niezwłocznego zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty/karty mobilnej/urządzenia mobilnego, lub nieuprawnionego dostępu do karty/karty mobilnej, zgodnie z zasadami określonymi w § 94;
 - 8) przestrzegania postanowień umowy oraz regulaminu;
 - 9) bieżącego monitorowania obciążeń rachunku w zakresie transakcji dokonanych przy użyciu karty/karty mobilnej i zgłaszania w Banku wszelkich stwierdzonych niezgodności lub nieprawidłowości;

⁵ Usługa dostępna po wdrożeniu funkcjonalności przez Bank

⁶ Załącznik zostanie udostępniony po wprowadzeniu usługi BLIK przez Bank

⁷ Usługa dostępna po wdrożeniu jej przez Bank

10) aktualizowania aplikacji mobilnej karty na urządzeniu mobilnym, na którym została zainstalowana karta mobilna.

20. § 84 ust. 1 – nowe brzmienie:

Karta/karta mobilna umożliwia posiadaczowi karty lub użytkownikowi karty dysponowanie środkami na rachunku poprzez wykonywanie operacji gotówkowych i bezgotówkowych w kraju i za granicą, wymagających autoryzacji przez posiadacza karty/użytkownika karty, z zastosowaniem wymaganych przez Bank metod uwierzytelniania.

21. § 84 ust. 7 - 14 – nowe brzmienie:

7. Kartą/kartą mobilną można realizować:

1) operacje z użyciem karty/karty mobilnej w celu dokonania:

- a) płatności za towary i usługi w formie bezgotówkowej w punktach handlowo-usługowych akceptujących karty, wyposażonych w terminale POS,
- b) wypłaty gotówki w kasach banków i bankomatach,
- c) korzystania z usługi cash back w punktach handlowo – usługowych akceptujących karty, wyposażonych w terminale POS,

z zastrzeżeniem postanowień ust. 15;

2) operacje na odległość, tj. bez fizycznego przedstawienia karty, w szczególności przy zakupach za pośrednictwem telefonu, dokonanych drogą pocztową lub poprzez internet, chyba, że regulamin stanowi inaczej; w przypadku karty mobilnej będzie to możliwe, jeżeli Bank udostępni numer karty wraz z datą ważności i wartością CVV2 / CVV2.

8. W przypadku dokonywania kartą/kartą mobilną operacji z użyciem karty, o których mowa w ust. 7 pkt 1, autoryzacja dokonywana jest poprzez:

- 1) złożenie własnoręcznego podpisu na potwierdzeniu dokonania transakcji, albo
- 2) poprzez wprowadzenie prawidłowego PIN-u.

9. W przypadku dokonywania kartą/kartą mobilną operacji na odległość, o których mowa w ust. 7 pkt 2, następujących operacji:

- 1) zapłaty kartą za zamówione telefonicznie lub korespondencyjnie towary (operacji typu mail order/telephone order – MOTO);
- 2) zapłaty za zakupiony towar za pośrednictwem internetu,

autoryzacja dokonywana jest poprzez podanie prawidłowego numeru karty, daty jej ważności oraz trzycyfrowego kodu CVC2/CVV2, znajdującego się na rewersie karty (trzy cyfry nadrukowane na pasku do podpisu), w sposób opisany w załączniku nr 2 do regulaminu.

10. Autoryzacja dokonana jest odpowiednio z chwilą złożenia przez posiadacza rachunku/użytkownika karty własnoręcznego podpisu na dokumencie obciążeniowym zgodnego z wzorem podpisu na karcie, wprowadzenia PIN-u albo podania wymaganych przez Bank informacji.

11. Metody uwierzytelniania posiadacza karty/użytkownika karty lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego określone są na stronie internetowej Banku.

12. Bank stosuje silne uwierzytelnianie posiadacza karty/użytkownika karty, w przypadku gdy ⁸:

- 1) uzyskuje dostęp do swojego rachunku w trybie on-line,
- 2) posiadacz karty/użytkownik karty inicjuje transakcję płatniczą,

3) przeprowadza za pomocą kanału zdalnego czynność, która może wiązać się z ryzykiem oszustwa związanego z wykonywanymi usługami płatniczymi lub innych nadużyć, z zastrzeżeniem ust. 13.

13. Bank może nie stosować silnego uwierzytelniania posiadacza karty/użytkownika karty w następujących przypadkach:

- 1) inicjowania transakcji w terminalu służącym do regulowania opłat za przejazd lub opłat za postój;
- 2) inicjowania transakcji, której odbiorca znajduje się na liście zaufanych odbiorców utworzonej uprzednio przez posiadacza karty/użytkownika karty;
- 3) inicjowania kolejnych transakcji należących do serii transakcji cyklicznych, opiewających na tę samą kwotę na rzecz tego samego odbiorcy;
- 4) inicjowania zdalnej transakcji spełniającej następujące warunki:

- a) kwota transakcji nie przekracza 30 EUR oraz
- b) łączna kwota poprzednich transakcji zainicjowanych przez posiadacza karty/użytkownika karty od dnia ostatniego zastosowania silnego uwierzytelniania nie przekracza 100 EUR lub
- c) liczba poprzednio wykonanych zdalnych transakcji zainicjowanych przez posiadacza karty/użytkownika karty od dnia ostatniego zastosowania silnego uwierzytelniania nie przekracza pięciu następujących po sobie, pojedynczych zdalnych transakcji;

5) transakcji dokonywanych poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG);

6) inicjowania zdalnej transakcji, którą Bank uzna za charakteryzującą się niskim poziomem ryzyka zgodnie z mechanizmami monitorowania transakcji;

7) inicjowania transakcji zbliżeniowej spełniającej następujące warunki:

- a) kwota transakcji nie przekracza 50 EUR oraz
- b) łączna kwota poprzednich transakcji zainicjowanych przez posiadacza karty/ użytkownika karty od dnia ostatniego zastosowania silnego uwierzytelniania nie przekracza 150 EUR lub
- c) liczba poprzednio wykonanych zbliżeniowych transakcji zainicjowanych przez posiadacza karty/użytkownika karty od dnia ostatniego zastosowania silnego uwierzytelniania nie przekracza pięciu następujących po sobie, pojedynczych zbliżeniowych transakcji.

14. W przypadku dokonywania przez posiadacza karty/użytkownika karty transakcji internetowych:

- 1) zaleca się korzystanie z zaufanych komputerów posiadających aktualne oprogramowanie antywirusowe;
- 2) należy sprawdzić czy transmisja jest szyfrowana protokołem SSL (ang. Secure Socket Layer), który zapewnia poufność i integralność transmisji danych;
- 3) nie należy korzystać z otwartych i niezabezpieczonych sieci.

22. § 84 ust. 16 – 18 – nowe brzmienie:

16. Posiadacz karty/użytkownik karty ma prawo do zablokowania

i ponownego odblokowania na karcie transakcji dokonywanych w walutach innych niż PLN; warunkiem zablokowania/ odblokowania jest wyłączenie/włączenie w Portfelu SGB tej funkcjonalności⁹.

17. Karta nie może być wykorzystywana przez posiadacza karty/użytkownika karty do dokonywania transakcji sprzecznych z prawem, w tym transakcji w ramach uczestnictwa w grach hazardowych w sieci internet, których

⁸ Funkcjonalność dostępna po wprowadzeniu jej przez Bank, tj. nie później niż od dnia 14 września 2019 r. (dzień, do którego spełnione powinny zostać wymogi wynikające z ustawy o usługach płatniczych wprowadzone ustawą z

dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw - Dz.U. z 2018 r. poz. 1075)

⁹ Usługa dostępna po wdrożeniu funkcjonalności przez Bank

organizator nie uzyskał zezwolenia wymaganego zgodnie z ustawą o grach hazardowych.

18. Bank stosuje uwierzytelnianie posiadacza karty/użytkownika karty, a następnie zlecona przez posiadacza karty/użytkownika karty transakcja płatnicza jest przez niego autoryzowana.

23. § 85

ust. 7 – nowe brzmienie:

Każdorazowe dokonanie autoryzacji w celu przeprowadzenia transakcji płatniczej powoduje, z zastrzeżeniem ust. 2, blokadę dostępnych środków w wysokości odpowiadającej kwocie autoryzowanej transakcji na okres do 7 dni, bez względu na to, czy transakcja doszła do skutku, przy czym blokada dostępnych środków nie jest warunkiem koniecznym do zrealizowania przez Bank zleconej transakcji płatniczej.

ust. 8 - dodany

W przypadku, gdy transakcja jest realizowana w oparciu o kartę płatniczą, a jej dokładna kwota nie jest znana w momencie, w którym posiadacz karty/użytkownik karty wyraża zgodę na wykonanie transakcji płatniczej, Bank może dokonać blokady środków pieniężnych na rachunku, jeżeli posiadacz karty/użytkownik karty wyraził zgodę na blokadę określonej kwoty środków pieniężnych.

ust. 10 (poprzednio 9) – nowe brzmienie:

Bank obciąża rachunek, do którego wydano kartę/kartę mobilną, kwotą dokonanej transakcji w dniu otrzymania transakcji płatniczej od agenta rozliczeniowego Banku.

24. § 89 dodane ust. 6-7

6. Bank wykonuje transakcje w pełnej kwocie bez pomniejszania ich o należne prowizje i opłaty.
7. Po otrzymaniu zlecenia płatniczego Bank wykonuje transakcję poprzez uznanie rachunku dostawcy usług płatniczych akceptanta w terminie uzgodnionym między Bankiem a dostawcą usług płatniczych akceptanta, a w przypadku wypłaty gotówki w bankomatach – udostępnia środki niezwłocznie po otrzymaniu zlecenia wypłaty środków.

25. § 91

ust. 3 – nowe brzmienie:

Zwrot, o którym mowa w ust. 1, obejmuje pełną kwotę wykonanej transakcji płatniczej; zwrot nie obejmuje opłat i prowizji związanych z wykonaną transakcją płatniczą.

ust. 5 – nowe brzmienie:

Wniosek, o którym mowa w ust. 1, posiadacz karty może złożyć w terminie 8 tygodni od dnia obciążenia rachunku karty kwotą wykonanej transakcji w formie, jak dla składania reklamacji, o której mowa w § 116 ust. 5.

ust. 7 – nowe brzmienie:

Uzasadnienie odmowy zwrotu Bank przekazuje na zasadach określonych w umowie wraz z pouczeniem o zasadach wniesienia reklamacji zgodnie z § 116.

26. § 94 ust. 2 – dodany pkt 2) :

Zastrzeżenia można dokonać:

- 1) u agenta rozliczeniowego Banku, przez całą dobę, przez siedem dni w tygodniu, pod numerami telefonów:
 - a) z kraju – tel. (22) 515-31-50;
 - b) z zagranicy – tel. 00 48 22 515-31-50;wszystkie rozmowy są nagrywane;
- 2) w aplikacji Portfel SGB oraz poprzez serwis internetowy¹⁰.

27. § 98 ust. 1 – nowe brzmienie:

Elektroniczne kanały dostępu mogą być udostępnione wyłącznie w przypadku posiadania przez klienta rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego lub podstawowego rachunku płatniczego; Bank może udostępnić elektroniczne kanały dostępu dla innych rachunków bez wymogu posiadania wyżej wymienionych produktów, o czym poinformuje na stronie internetowej Banku.

28. § 101 – nowe brzmienie:

Wszelkie oświadczenia woli składane wobec Banku przez użytkownika systemu w postaci elektronicznej będą ważne i wiążące pod względem prawnym dla posiadacza rachunku, jeżeli przy użyciu środków identyfikacji elektronicznej dokonana została poprawna identyfikacja użytkownika systemu składającego oświadczenie woli, z zastosowaniem wymaganych przez Bank metod uwierzytelniania, przy uwzględnieniu wymogów silnego uwierzytelniania, o którym mowa w § 105 ust. 3 oraz § 105 ust. 5.

29. § 103 ust. 3 – 4 – nowe brzmienie:

3. Użytkownik systemu uzyskuje dostęp on-line do rachunku za pomocą udostępnionych mu środków identyfikacji elektronicznej.
4. Bank zapewnia użytkownikowi systemu należyłą ochronę indywidualnych danych uwierzytelniających, o których mowa w § 105 ust. 7; indywidualne dane uwierzytelniające są dostępne wyłącznie dla użytkownika systemu uprawnionego do korzystania z nich.

30. § 104

ust. 3 nowe brzmienie – 7

3. Bank umożliwi w elektronicznych kanałach dostępu:
 - 1) składanie wniosku o wypłatę świadczenia wychowawczego w ramach Programu Rodzina 500+ wraz z załącznikami oraz Dobry start – dostępność usługi uzależniona od współpracy z Ministerstwem Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej¹¹;
 - 2) składanie innych wniosków udostępnionych przez Bank.
- ust. 4-7 – dodane**
4. Bank świadczy usługę oferowaną przez integratorów płatności internetowych, którzy inicjują płatności w formie przelewów typu pay by link we współpracy z Bankiem.
5. Bank realizuje zlecenie płatnicze inicjowane przez innych dostawców świadczących usługę inicjowania transakcji płatniczej zgodnie z zapisami przypisu ¹².
6. Zgody na wykonanie transakcji płatniczej użytkownik systemu może udzielić również za pośrednictwem dostawcy świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej.
7. W przypadku inicjowania transakcji przez dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji lub przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, posiadacz rachunku nie może odwołać zlecenia płatniczego po udzieleniu dostawcy świadczącemu usługę inicjowania transakcji zgody na zainicjowanie transakcji albo po udzieleniu odbiorcy zgody na wykonanie transakcji.

31. § 105 – nowe i rozszerzone brzmienie:

1. Wszelkie dyspozycje i zlecenia płatnicze w systemie, użytkownik systemu składa Bankowi w postaci elektronicznej po jego uwierzytelnieniu, w sposób umożliwiający Bankowi jego identyfikację i zapoznanie się z treścią dyspozycji; wyżej wymienione dyspozycje spełniają

¹⁰ Po udostępnieniu funkcjonalności przez Bank

¹¹ Po udostępnieniu funkcjonalności przez Bank

¹² Metoda stosowana po jej wprowadzeniu przez Bank, tj. nie później niż od dnia 14 września 2019 r. (dzień, do którego spełnione powinny zostać wymogi wynikające z ustawy o usługach płatniczych wprowadzone ustawą z dnia 10

maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw - Dz.U. z 2018 r. poz. 1075)

- wymagania formy pisemnej w zakresie, w jakim mają związek z czynnościami bankowymi.
2. Po złożeniu dyspozycji lub zlecenia płatniczego w systemie użytkownik systemu dokonuje ich autoryzacji przy użyciu środków identyfikacji elektronicznej, z zastosowaniem wymaganych przez Bank metod uwierzytelniania., z zastrzeżeniem ust. 3.
 3. Bank stosuje silne uwierzytelnianie¹³ w przypadku, gdy użytkownik systemu:
 - 1) uzyskuje dostęp do swojego rachunku w trybie on-line,
 - 2) inicjuje transakcję płatniczą,
 - 3) przeprowadza za pomocą kanału zdalnego czynność, która może wiązać się z ryzykiem oszustwa związanego z wykonywanymi usługami płatniczymi lub innych nadużyć,za wyjątkiem sytuacji nie wymagających silnego uwierzytelnienia wskazanych w ust. 5.
 4. Bank może nie stosować silnego uwierzytelniania w następujących przypadkach:
 - 1) dostępu użytkownika systemu do jednej z wymienionych niżej pozycji w trybie online lub do obu tych pozycji bez ujawniania szczególnie chronionych danych dotyczących płatności:
 - a) salda rachunku;
 - b) transakcji płatniczych przeprowadzonych w ciągu ostatnich 90 dni za pośrednictwem rachunku, z zastrzeżeniem ust. 5;
 - 2) inicjowania transakcji, której odbiorca znajduje się na liście zaufanych odbiorców utworzonej uprzednio przez użytkownika systemu;
 - 3) inicjowania kolejnych transakcji należących do serii transakcji cyklicznych, opiewających na tę samą kwotę na rzecz tego samego odbiorcy;
 - 4) jeżeli użytkownik systemu inicjuje transakcję płatniczą w sytuacji, gdy płatnik i odbiorca są tą samą osobą fizyczną lub prawną i oba rachunki płatnicze są prowadzone przez tego samego dostawcę usług płatniczych prowadzącego rachunek,
 - 5) inicjowania zdalnej transakcji, którą Bank uzna za charakteryzującą się niskim poziomem ryzyka zgodnie z mechanizmami monitorowania transakcji,
 5. Bank stosuje silne uwierzytelnianie użytkownika systemu, jeżeli spełniony jest którykolwiek z następujących warunków:
 - 1) użytkownik systemu uzyskuje dostęp do informacji określonych w ust. 4 pkt 1 lit. a) w trybie on-line po raz pierwszy;
 - 2) minęło więcej niż 90 dni odkąd użytkownik systemu po raz ostatni uzyskał dostęp do informacji określonych w ust. 4 pkt 1 lit. b) w trybie online oraz odkąd ostatni raz zastosowano silne uwierzytelnianie użytkownika systemu.
 6. Bank zastrzega sobie prawo skontaktowania się z posiadaczem rachunku w celu realizacji zlecenia płatniczego.
 7. Autoryzacja dyspozycji składanych za pośrednictwem usług bankowości elektronicznej (serwisu internetowego) odbywa się, po zalogowaniu udostępnionym przez Bank środkiem identyfikacji elektronicznej, poprzez podanie następujących indywidualnych danych uwierzytelniających:
 - a) hasła do tokena i aktualnego wskazania tokena ¹⁴ lub
 - b) hasła do Tokena MAA (Mobile Application for Authorization) ¹⁵ lub
 - c) kodu SMS,chyba, że Bank udostępni inne środki identyfikacji elektronicznej, opisane w Przewodniku dla klienta.
 8. Autoryzacja dokonana przez użytkownika systemu jest równoznaczna z poleceniem Bankowi dokonania określonej czynności i stanowi podstawę jej dokonania.
 9. Bank przesyła kody autoryzacyjne wykorzystywane przy stosowanych metodach uwierzytelnienia na numer telefonu komórkowego, który użytkownik systemu wskazał w umowie, karcie informacyjnej lub druku pełnomocnictwa.
 10. Bank może wprowadzić, wycofać oraz zmienić rodzaj stosowanych środków identyfikacji elektronicznej poprzez udostępnienie ich użytkownikowi systemu oraz zawiadomienie użytkownika systemu o dokonanej zmianie; informacja o stosowanych środkach identyfikacji elektronicznej jest zamieszczona w Przewodniku dla klienta oraz na stronie internetowej Banku.
- 32. § 107 ust. 2 – nowe brzmienie:**
Autoryzowane zlecenie płatnicze nie może zostać odwołane, za wyjątkiem sytuacji określonych w § 34 ust. 6 – 9.
- 33. § 111 ust. 5 – nowe brzmienie:**
W przypadkach, o których mowa w ust. 2 pkt 2-3 uchylene:
- 1) ograniczenia lub blokady dostępu do systemu następuje na podstawie telefonicznej lub złożonej w siedzibie lub dowolnej placówce Banku dyspozycji klienta;
 - 2) czasowej blokady dyspozycji następuje po telefonicznym lub pisemnym kontakcie pracownika Banku z klientem i po potwierdzeniu przez klienta złożonej dyspozycji.
- 34. dodany rozdział**
- F. Udostępnianie informacji na potrzeby świadczenia usług inicjowania transakcji płatniczych i usług dostępu do informacji o rachunku¹⁶
- § 115
1. Bank może udostępnić dostawcy świadczącemu usługi dostępu do informacji o rachunku, na podstawie wyrażonej przez użytkownika systemu korzystającego z serwisu internetowego zgody na dostęp do informacji o rachunku oraz transakcjach na tym rachunku w zakresie nie mniejszym niż przez serwis internetowy.
 2. Dostęp do informacji na rachunku, o którym mowa w ust. 1 jest również możliwy w przypadku dostawców inicjujących transakcję płatniczą dla użytkowników systemu korzystających z serwisu internetowego.
 3. Bank na wniosek dostawcy wydającego instrumenty płatnicze oparte na karcie płatniczej, niezwłocznie potwierdza dostępność na rachunku płatniczym płatnika kwoty niezbędnej do wykonania transakcji płatniczej realizowanej w oparciu o tę kartę, jeżeli:
 - a) rachunek płatniczy płatnika (użytkownika systemu) jest dostępny on-line w momencie występowania z wnioskiem oraz
 - b) płatnik (użytkownik systemu) udzielił Bankowi zgody na udzielanie odpowiedzi na wnioski

¹³ Metoda stosowana po jej wprowadzeniu przez Bank, tj. nie później niż od dnia 14 września 2019 r. (dzień, do którego spełnione powinny zostać wymogi wynikające z ustawy o usługach płatniczych wprowadzone ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw - Dz.U. z 2018 r. poz. 1075)

¹⁴ Token dostępny jest wyłącznie dla dotychczasowych klientów do dnia 13 września 2019 r. W miejsce utraconego/zniszczonego tokena Bank udostępnia środki identyfikacji elektronicznej dostępne w ofercie Banku

¹⁵ Po wdrożeniu funkcjonalności przez Bank

¹⁶ Usługa dostępna po wdrożeniu jej przez Bank, tj. nie później niż od dnia 14 września 2019 r. (dzień, do którego spełnione powinny zostać wymogi wynikające z ustawy o usługach płatniczych wprowadzone ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw – Dz.U. z 2018 r. poz. 1075)

- dostawcy wydającego instrumenty płatnicze oparte na karcie płatniczej, dotyczące potwierdzenia, że kwota odpowiadająca kwocie określonej w transakcji płatniczej, realizowanej w oparciu o tę kartę, jest dostępna na rachunku płatniczym płatnika (użytkownika systemu) oraz
- c) zgoda, o której mowa w pkt b, została udzielona przed wystąpieniem z pierwszym wnioskiem dotyczącym potwierdzenia.
4. Dostawca wydający instrumenty płatnicze oparte na karcie płatniczej może wystąpić z wnioskiem, o którym mowa w ust. 3, jeżeli:
- 1) płatnik (użytkownik systemu) udzielił temu dostawcy zgody na występowanie z wnioskiem, o którym mowa w ust. 3, oraz
 - 2) płatnik (użytkownik systemu) zainicjował transakcję płatniczą realizowaną w oparciu o kartę płatniczą na daną kwotę przy użyciu instrumentu płatniczego opartego na tej karcie, wydane przez danego dostawcę, oraz
 - 3) dostawca uwierzył w siebie wobec Banku przed złożeniem wniosku, o którym mowa w ust. 3, oraz w sposób bezpieczny porozumiewa się z Bankiem.
5. Potwierdzenie, o którym mowa w ust. 3, polega na udzieleniu odpowiedzi „tak” albo „nie” i nie obejmuje podania salda rachunku. Odpowiedzi nie przechowuje się ani nie wykorzystuje do celów innych niż wykonanie transakcji płatniczej realizowanej w oparciu o kartę płatniczą.
6. Potwierdzenie, o którym mowa w ust. 3, nie umożliwia Bankowi dokonania blokady środków pieniężnych na rachunku płatniczym płatnika.
7. Płatnik (użytkownik systemu) może zwrócić się do Banku o przekazanie mu danych identyfikujących dostawcę, o którym mowa w ust. 4, oraz udzielonej odpowiedzi, o której mowa w ust. 5.
8. Bank może odmówić dostawcy świadczącemu usługę dostępu do informacji o rachunku lub dostawcy świadczącemu usługę inicjowania transakcji płatniczej dostępu do danego rachunku płatniczego z obiektywnie uzasadnionych i należycie udokumentowanych przyczyn związanych z nieuprawnionym lub nielegalnym dostępem do rachunku przez takiego dostawcę, w tym nieuprawnionym zainicjowaniem transakcji płatniczej. W takim przypadku Bank w uzgodniony sposób informuje płatnika o odmowie dostępu do rachunku i jej przyczynach. Informacja ta, o ile jest to możliwe, jest przekazywana płatnikowi przed odmową dostępu, a najpóźniej bezzwłocznie po takiej odmowie, nie później jednak niż w dniu roboczym następującym po dniu takiej odmowy, chyba, że jej przekazanie nie byłoby wskazane z obiektywnie uzasadnionych względów bezpieczeństwa lub jest sprzeczne z odrębnymi przepisami. Dostawca prowadzący rachunek umożliwia dostawcy świadczącemu usługę dostępu do informacji o rachunku oraz dostawcy świadczącemu usługę inicjowania transakcji płatniczej dostęp do rachunku płatniczego niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających odmowę.

35. § 116 (dotychczas § 115) ust. 13 – 16 – nowe brzmienie:

13. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
14. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 13, termin udzielenia odpowiedzi na reklamację może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych; za szczególnie skomplikowane

przypadki uznaje się reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartą/kartą mobilną poza granicami kraju lub wymagających uzyskania informacji od organizacji zajmującej się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych lub od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem.

15. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 13, Bank w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
 - 3) wskazuje przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż termin wskazany w ust. 14.
16. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 13 i 14 jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. 2017 poz. 1481).

36. § 117 – dodany

1. Bank świadczy usługę chargeback na wniosek posiadacza karty/użytkownika karty w przypadku, gdy:
 - 1) zakupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową;
 - 2) zakupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) bądź uszkodzony;
 - 3) zakupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową);
 - 4) dokonany został zwrot towaru, ale nie nastąpił zwrot zapłaconych środków pieniężnych;
 - 5) rachunek karty został obciążony kwotą stanowiącą należność za usługę lub towar, które nie były zamawiane lub nabywane przez posiadacza karty/użytkownika karty.
2. Bank przeprowadza usługę chargeback po podjęciu przez posiadacza karty/ użytkownika karty działań w stosunku do akceptanta, mających na celu odzyskanie kwoty transakcji lub dostarczenie towaru/usługi zgodnie z umową albo innych wymogów, od których spełnienia uzależnione będzie uruchomienie usługi chargeback, jak zastrzeżenie karty.
3. Posiadacz karty/użytkownik karty składa wniosek o usługę chargeback niezwłocznie po stwierdzeniu sytuacji określonej w ust. 1 i podjęciu działań, o których mowa w ust. 2, zgodnie z zasadami określonymi w § 116 ust. 1-13- oraz § 116 ust. 15-21.
4. Do wniosku o usługę chargeback należy dołączyć następujące dokumenty:
 - 1) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi;
 - 2) pisemne wyjaśnienie zawierające informacje wskazane w § 116 ust. 8;
 - 3) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności;
 - 4) informację na temat działań podjętych wobec akceptanta (tj. co najmniej wskazanie: daty i formy kontaktu posiadacza karty/użytkownika karty z akceptantem, danych akceptanta, treści zgłoszonego żądania oraz odpowiedzi udzielonej przez akceptanta);
 - 5) informację, czy towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna, potwierdzenie odesłania otrzymanego towaru lub opis podjętych prób zwrotu towaru;
 - 6) informację o rezygnacji z usługi bądź innych żądaniach skierowanych do usługodawcy oraz potwierdzenie rezerwacji, anulacji otrzymanej od usługodawcy lub paragonu z informacją o zwrocie środków pieniężnych.
5. Bank przeprowadza usługę chargeback zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji

- (Visa lub Mastercard), tj. na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.
6. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji posiadaczowi karty/użytkownikowi karty jest niezależna od Banku.
 7. Bank informuje posiadacza karty/użytkownika karty o decyzji akceptanta, w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania; w przypadku stwierdzenia bezzasadności żądania zgłoszonego we wniosku o chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.
 8. W przypadku świadczenia przez Bank usługi chargeback nie stosuje się postanowień niniejszego rozdziału zawartych w § 119 ust. 2-4.
- 37. § 118 (dotychczas § 116) ust. 3 - nowe brzmienie:**
Do skarg i wniosków stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego rozdziału za wyjątkiem § 116 ust. 19 oraz § 119 ust. 3 pkt 3 i ust. 4 (w zakresie w jakim dotyczą Rzecznika Finansowego).
- 38. § 119 (dotychczas § 117) ust. 3-4 - nowe brzmienie:**
3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację posiadacz rachunku/użytkownik karty może:
 - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym do Rady Nadzorczej Banku;
 - 2) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
 - 3) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu;
 - 4) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego lub
 - 5) skierować sprawę do sądu powszechnego;
 - 6) skierować sprawę do miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów.
 4. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich są:
 - 1) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: www.zbp.pl;
 - 2) Rzecznik Finansowy, adres strony internetowej: <https://rf.gov.pl>;
 - 3) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: <https://www.knf.gov.pl>.
- 39. § 121 (dotychczas § 119) ust. 2 – nowe brzmienie:**
Bank odpowiada, z zastrzeżeniem § 124, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej przez odpowiednio posiadacza rachunku/posiadacza karty/użytkownika karty/ użytkownika systemu transakcji płatniczej i zobowiązany jest przywrócić obciążony rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nieautoryzowana transakcja płatnicza nie miała miejsca.
- ust. 3 – 5 – dodane:**
2. W przypadku wystąpienia transakcji płatniczej, której posiadacz karty/użytkownik/posiadacz rachunku/ użytkownik systemu nie autoryzował, Bank jest zobowiązany niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, przywrócić rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca, z zastrzeżeniem ust. 5; data waluty w odniesieniu do uznania rachunku nie może być późniejsza od daty obciążenia kwotą nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
 3. W przypadku, gdy transakcja płatnicza jest inicjowana za pośrednictwem dostawcy świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej, Bank jest zobowiązany niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, przywrócić rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.
- ust. 8-15 – nowe brzmienie:**
8. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 7, powinno zostać złożone w sposób określony w § 116 ust. 5 i zawierać:
 - 1) imię i nazwisko posiadacza rachunku (płatnika);
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis transakcji płatniczej, o której mowa w ust. 6 (datę, walutę i kwotę transakcji, dane odbiorcy zlecenia, nieprawidłowy numer rachunku);
 - 4) własnoręczny podpis składającego zgłoszenie, jeżeli zostało złożone pisemnie lub za pomocą dokumentu.
 9. W terminie nie późniejszym niż 3 dni robocze od otrzymania zgłoszenia, o którym mowa w ust. 7 i 8, Bank:
 - 1) jeżeli jednocześnie prowadzi rachunek odbiorcy transakcji płatniczej pisemnie zawiadamia odbiorcę o:
 - a) zgłoszeniu przez płatnika informacji o transakcji, o której mowa w ust. 6 i możliwości dokonania zwrotu kwoty tej transakcji na rachunek zwrotu Banku bez pobierania od odbiorcy opłat,
 - b) obowiązku udostępnienia danych osobowych odbiorcy w celu umożliwienia dochodzenia kwoty zwrotu transakcji, o której mowa w ust. 6, jeżeli odbiorca nie dokona jej zwrotu w terminie, o którym mowa w ust. 10,
 - c) dniu upływu terminu do dokonania zwrotu, o którym mowa w ust. 10,
 - d) numerze rachunku zwrotu Banku;
 - 2) nie prowadzi rachunku płatniczego odbiorcy – zwraca się do dostawcy odbiorcy o podjęcie działań w celu odzyskania kwoty transakcji płatniczej, o której mowa w ust. 6, przekazując jednocześnie posiadane informacje niezbędne do ich podjęcia.
 10. Jeżeli w ciągu miesiąca od złożenia zgłoszenia, o którym mowa w ust. 7 i 8, podjęte działania nie doprowadziły do odzyskania kwoty transakcji płatniczej, o której mowa w ust. 6, posiadacz rachunku (płatnik) może złożyć do Banku pisemny wniosek (listownie lub osobiście w Banku) o udostępnienie danych odbiorcy tej transakcji płatniczej; wniosek powinien zawierać informacje wskazane w ust. 8 oraz informację o złożeniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 8.
 11. Jeżeli Bank jednocześnie prowadzi rachunek odbiorcy, w ciągu 3 dni roboczych, od otrzymania wniosku, o którym mowa w ust. 10, udostępnia posiadaczowi rachunku (płatnikowi):
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę odbiorcy;
 - 2) miejsce zamieszkania i adres albo siedzibę i adres odbiorcy.
 12. Jeżeli Bank nie prowadzi rachunku odbiorcy kieruje żądanie o udostępnienie danych do dostawcy odbiorcy i przekazuje je posiadaczowi rachunku (płatnikowi) nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia ich otrzymania od dostawcy odbiorcy.
 13. Po otrzymaniu danych posiadacz rachunku (płatnik) może dochodzić zwrotu kwoty transakcji płatniczej, o której mowa w ust. 6 bezpośrednio od jej odbiorcy.
 14. Informacje o sposobie załatwienia zgłoszenia, o którym mowa w ust. 7 i 8 oraz wniosku, o którym mowa w ust. 10, Bank przesyła pisemnie.
 15. Za odzyskanie środków pieniężnych, o których mowa w ust. 7, Bank pobiera prowizję lub opłatę, zgodnie z taryfą.

40. § 122 (dotychczas § 120)

ust. 1 - nowe brzmienie:

1. Bank ponosi odpowiedzialność wobec posiadacza rachunku/posiadacza karty/użytkownika karty/użytkownika systemu odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej, zainicjowanej przez posiadacza rachunku/posiadacza karty/ użytkownika karty/użytkownika systemu/użytkownika lub za pośrednictwem dostawcy świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej, z zastrzeżeniem ust. 2.

ust. 3 – skreślony

41. § 124 (dotychczas § 122)

ust. 3 – nowe brzmienie:

Posiadacza rachunku obciążają nieautoryzowane transakcje płatnicze, do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro; ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu wykonania transakcji płatniczej, jeśli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:

- 1) posłużenia się utraconym lub skradzionym instrumentem płatniczym lub
- 2) przywłaszczenia instrumentu płatniczego.

ust. 4 - dodany

Zasad odpowiedzialności posiadacza rachunku określonych w ust. 3 nie stosuje się w przypadku, gdy:

- 1) posiadacz rachunku/posiadacz karty/użytkownik karty nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia karty przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku, gdy posiadacz karty/użytkownik karty działał umyślnie lub
- 2) utrata karty/instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika, agenta lub oddziału Banku lub dostawcy usług technicznych świadczonych na rzecz Banku w celu wspierania świadczenia usług płatniczych.

ust. 5- 7 (dotychczas ust. 4-6) – nowe brzmienie:

5. Posiadacz rachunku odpowiada za nieautoryzowane transakcje w pełnej wysokości, jeżeli posiadacz karty/użytkownik karty/użytkownik systemu/użytkownik doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia przez posiadacza karty/użytkownika karty/użytkownika systemu jednego z obowiązków określonych odpowiednio w § 82, § 103 ust. 1-2 oraz § 113 ust. 1.
6. Posiadacza rachunku obciążają nieautoryzowane transakcje płatnicze, dokonane po zastrzeżeniu karty/karty mobilnej/środków identyfikacji elektronicznej/instrumentu płatniczego, jeśli doszło do nich z winy umyślnej odpowiednio posiadacza karty/użytkownika karty/użytkownika systemu/ użytkownika.
7. Posiadacz rachunku nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, jeżeli Bank nie umożliwi mu dokonania zgłoszenia zastrzeżenia, o którym mowa odpowiednio w § 94 ust. 1 oraz § 113 ust. 1, w każdym czasie, chyba że doszło do nich z winy umyślnej odpowiednio posiadacza rachunku /użytkownika karty/ użytkownika systemu /użytkownika.

42. § 125 (dotychczas § 123)

ust. 1 – nowe brzmienie:

Posiadacz rachunku nie ponosi odpowiedzialności za operacje dokonane kartą/kartą mobilną, za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu, od momentu złożenia dyspozycji zastrzeżenia karty /karty mobilnej/ środków identyfikacji elektronicznej/ instrumentu płatniczego, z zastrzeżeniem § 124 ust. 7.

ust. 2 - dodany

Jeżeli Bank nie wymaga silnego uwierzytelniania ¹⁷ posiadacza karty/użytkownika karty/użytkownika systemu/ użytkownika, posiadacz rachunku nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba, że posiadacz karty/użytkownik karty/użytkownik systemu/ użytkownik działał umyślnie.

43. § 127 (dotychczas § 125)

ust. 1 - nowe brzmienie:

Wszelkie zmiany umowy lub oświadczenia kierowane do drugiej strony umowy, wymagają formy pisemnej w postaci aneksu, za wyjątkiem:

- 1) zmiany taryfy;
- 2) zmiany wysokości opłaty za usługę świadczoną przez Bank, wymienioną w dokumencie dotyczącym opłat, o którym mowa w § 131 ust. 1 pkt 5;
- 3) zmiany pakietów związanych z rachunkiem;
- 4) zmiany wysokości oprocentowania środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku;
- 5) zmiany regulaminu, dla skuteczności których, umowa lub regulamin dopuszcza złożenie oświadczeń w trybie lub w postaci określonej w regulaminie oraz za wyjątkiem zmian wymienionych w ust. 2.

ust. 2 – dodany pkt 12

Nie wymagają aneksu:

- 1) zmiany danych osobowych posiadacza rachunku/ użytkownika karty/użytkownika systemu podanych przez te osoby w odpowiedniej umowie lub karcie informacyjnej, w tym:
 - a) zmiany imion lub nazwisk,
 - b) zmiany adresu zamieszkania lub adresu do korespondencji, dokumentu tożsamości,
 - c) zmiany numeru telefonu;
- 2) zmiany wysokości dziennego limitu wypłaty gotówki i operacji bezgotówkowych obowiązujące posiadacza karty/użytkownika karty;
- 3) zmiany wysokości limitów operacji w elektronicznych kanałach dostępu;
- 4) zmiany sposobu generowania i udostępniania zestawień operacji dokonanych przy użyciu karty;
- 5) zmiany formy i częstotliwości otrzymywania wyciągów;
- 6) przystąpienia do ubezpieczenia, rezygnacji z ubezpieczenia;
- 7) zmiany zakresu usług w ramach pakietu SMS;
- 8) zmiany rodzajów i zakresu ubezpieczeń;
- 9) zmiany numeracji rachunków;
- 10) zmiany czasu pracy placówek Banku;
- 11) zmiany adresu siedziby lub placówek Banku;
- 12) inne zmiany czy dyspozycje udostępnione za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu wskazane w Przewodniku dla klienta.

44. § 132 (dotychczas § 130) ust. 1 - nowe brzmienie:

Umowa ramowa ulega rozwiązaniu, w przypadku:

- 1) pisemnego wypowiedzenia jej przez posiadacza z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia lub przez Bank z zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia, z upływem ostatniego dnia okresu wypowiedzenia;
- 2) pisemnego porozumienia – w terminie uzgodnionym przez Bank i posiadacza;
- 3) wypowiedzenia umowy przez posiadacza lub złożenia przez niego sprzeciwu w trybie i terminie określonym w § 131;

¹⁷ Metoda stosowana po jej wprowadzeniu przez Bank, tj. nie później niż od dnia 14 września 2019 r. (dzień, do którego spełnione powinny zostać wymogi wynikające z ustawy o usługach płatniczych wprowadzone ustawą z dnia 10

maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw - Dz.U. z 2018 r. poz. 1075)

- 4) z upływem 10 lat od dnia wydania przez posiadacza rachunku ostatniej dyspozycji dotyczącej rachunku/rachunków prowadzonych w ramach umowy, chyba że umowa rachunku oszczędnościowego lub rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej była zawarta na czas oznaczony dłuższy niż 10 lat;
- 5) śmierci posiadacza – z dniem śmierci posiadacza;
- 6) jednoczesnej śmierci obu współposiadaczy rachunku wspólnego – z dniem śmierci obu współposiadaczy rachunku wspólnego;
- 7) jeżeli w ciągu 24 miesięcy od dnia odpowiednio zawarcia umowy lub likwidacji ostatniego rachunku posiadacz nie otworzył żadnego rachunku – z upływem tego terminu.

45. § 133 (dotychczas § 131 - nowe brzmienie):

Umowa rachunku wygasa ponadto w przypadku którejkolwiek z niżej opisanych przyczyn w przypadku:

- 1) gdy posiadacz rachunku oszczędnościowego nie złoży dyspozycji odnowienia – w przypadkach określonych w § 52 ust. 2¹⁸;
- 2) rachunku otwartego na czas określony – z upływem okresu umownego;
- 3) gdy posiadacz rachunku lokaty nie złoży dyspozycji odnowienia w przypadkach określonych w § 60 ust. 4¹⁹.

46. § 135 (dotychczas § 133) ust. 2 - nowe brzmienie:

Za ważne powody uprawniające Bank do wypowiedzenia umowy uważa się:

- 1) podanie przez posiadacza nieprawdziwych informacji przy zawieraniu umowy;
- 2) naruszenie przez posiadacza postanowień umowy, postanowień niniejszego regulaminu lub niedokonania spłaty należnych Bankowi prowizji, opłat czy innych należności;
- 3) gdy zachodzi uzasadnione podejrzenie, że posiadacz wykorzystuje lub ma zamiar wykorzystać działalność Banku w celu ukrycia działań przestępczych lub dla celów mających związek z przestępstwem o charakterze skarbowym, ekonomicznym, gospodarczym lub terrorystycznym;
- 4) niedostarczenie przez posiadacza/pełnomocnika informacji lub dokumentów umożliwiających Bankowi zastosowanie środków bezpieczeństwa finansowego zgodnie z Ustawą o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;
- 5) wykorzystanie rachunku przez posiadacza/ pełnomocnika do wprowadzania do obrotu wartości majątkowych pochodzących z nielegalnych lub nieujawnionych źródeł oraz finansowania terroryzmu;
- 6) objęcie posiadacza/pełnomocnika bądź strony transakcji realizowanej na rachunku krajowymi bądź międzynarodowymi sankcjami lub embargami ustanowionymi przez Unię Europejską lub Organizację Narodów Zjednoczonych;
- 7) udostępnianie założonych rachunków osobom trzecim, bez zgody i wiedzy Banku;
- 8) uzasadnione podejrzenie lub stwierdzenie fałszerstwa karty/karty mobilnej/ instrumentu płatniczego, umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej lub naruszenie zasad jej użytkowania;
- 9) udostępnianie karty i PIN osobom nieuprawnionym;
- 10) udostępnienie urządzenia mobilnego z zainstalowaną kartą mobilną osobom nieuprawnionym;
- 11) udostępnianie środków identyfikacji elektronicznej osobom nieuprawnionym;
- 12) brak obrotów na ROR przez okres 6 miesięcy;
- 13) dysponowanie rachunkiem przez posiadacza niezgodnie z jego przeznaczeniem.

47. Załącznik nr 2 do „Regulaminu (...)” - § 2

1. Korzystanie z usługi 3D-Secure jest dostępne po aktywacji usługi.
2. Osoba posługująca się kartą aktywuje usługę przed dokonaniem pierwszej transakcji w internecie.
3. Aktywacja usługi 3D-Secure dokonywana jest tylko raz i wymaga od osoby, która posługuje się kartą potwierdzenia swojej tożsamości poprzez podanie danych osobowych, którymi dysponuje Bank, z zastrzeżeniem ust. 5.
4. W trakcie aktywacji usługi 3D-Secure osoba posługująca się kartą, zobowiązana jest do ustalenia osobistego hasła, wykorzystywanego do autoryzowania transakcji dokonywanych w internecie.
5. Dla wskazanych na stronie internetowej Banku kart aktywacja usługi 3D-Secure i autoryzacja transakcji następuje za pomocą hasła SMS przesłanego na numer telefonu wskazany w Banku.
6. Bank może zastosować inne metody autoryzacji transakcji dokonanych w internecie, o czym poinformuje osobę posługującą się kartą.
7. Dla karty Maestro, Visa Electron lub Visa Business Electron podczas aktywacji usługi 3D-Secure wymagane jest podanie dodatkowego hasła tymczasowego.

¹⁸ Dotyczy umów zawartych 1 lipca 2016 r. i po tej dacie

¹⁹ Dotyczy umów zawartych 1 lipca 2016 r. i po tej dacie