



**Bank Spółdzielczy  
w Ośnie Lubuskim**

## **Regulamin kont dla klientów indywidualnych**

**(dawniej zwany: Regulamin świadczenia usług w zakresie  
prowadzenia rachunków bankowych, dla klientów indywidualnych  
w Banku Spółdzielczym w Ośnie Lubuskim)**

*Regulamin obowiązuje od 29-09-2025r.*

**Ośno Lubuskie, wrzesień 2025r.**

<b>call center</b>	Telefoniczne centrum obsługi klienta. Obsługuje naszych klientów przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Telefon: 800 888 888. Wszystkie rozmowy są rejestrowane (opłata za minutę połączenia zgodnie z taryfą operatora).
<b>data waluty (data księgowania)</b>	Moment, od którego lub do którego naliczamy odsetki od pieniędzy, którymi obciążyliśmy lub uznaliśmy rachunek płatniczy.
<b>dokument tożsamości</b>	Akceptowany przez nas ważny dokument, dzięki któremu możemy stwierdzić tożsamość osoby fizycznej, gdy załatwia sprawę w banku.
<b>dodatkowy dokument tożsamości</b>	Inny akceptowany przez nas ważny dokument, który może nam być potrzebny, gdy musimy dodatkowo potwierdzić tożsamość osoby fizycznej. Może to być na przykład legitymacja emeryta lub rencisty.
<b>dostawca przekazujący</b>	Dostawca usług płatniczych, który przekazuje dostawcy przyjmującemu informacje wymagane do tego, abyśmy przenieśli Twój rachunek płatniczy.
<b>dostawca przyjmujący</b>	Dostawca usług płatniczych, któremu dostawca przekazujący dostarcza informacje wymagane do tego, abyśmy przenieśli Twój rachunek płatniczy.
<b>dostawca świadczący usługę inicjowania transakcji płatniczej</b>	Dostawca usług płatniczych, który na polecenie użytkownika inicjuje transakcję płatniczą. Jest to firma zewnętrzna pośrednicząca w płatnościach elektronicznych.
<b>dostawca usług płatniczych</b>	My albo inny podmiot, który świadczy usługi płatnicze. Usługi te określa art. 3 Ustawy o usługach płatniczych.
<b>dostępne środki</b>	Pieniądze na koncie powiększone o kwotę niewykorzystanego kredytu w rachunku płatniczym (o ile z niego korzystasz) lub kredytu odnawialnego w ROR i pomniejszone o pieniądze zablokowane na rachunku, które są już w trakcie dyspozycji.  Przykład: Masz 1000 zł na koncie (saldo) i niewykorzystany kredyt w rachunku płatniczym: 2000 zł. Płacisz kartą 500 zł za zakupy. Transakcja nie jest jeszcze rozliczona, ale zablokowaliśmy pieniądze na zapłatę za zakupy. Dostępne środki wynoszą 2500 zł (1000 zł + 2000 zł - 500 zł = 2500 zł).
<b>dzień roboczy</b>	Dzień, w którym obsługujemy klientów. Dzień roboczy nie jest sobotą ani dniem ustawowo wolnym od pracy.
<b>EOG</b>	Europejski Obszar Gospodarczy obejmujący państwa członkowskie Unii Europejskiej oraz Norwegię, Islandię i Lichtenstein.
<b>godzina graniczna</b>	Godzina, do której przyjmujemy określone zlecenia płatnicze, aby je wykonać w danym dniu roboczym.
<b>IBAN/unikatowy identyfikator</b>	Numer rachunku bankowego zgodny z międzynarodowym standardem numeracji rachunków bankowych ustanowionym przez European Committee for Bank Standardisation.

<b>odbiorca</b>	Osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna, która nie ma osobowości prawnej, a której ustawa przyznaje zdolność prawną. Wskazujesz ją jako tę, która ma otrzymać pieniądze będące przedmiotem transakcji.
<b>okres odsetkowy</b>	Wskazujemy go w umowie lub potwierdzeniu. To okres, za który naliczamy odsetki na Twoim koncie.
<b>organizacja płatnicza</b>	Organizacja kartowa, oraz inne podmioty które określają zasady funkcjonowania schematu płatniczego (Visa, Mastercard lub Polski Standard Płatności).
<b>pakiet</b>	Opłaty i prowizje dla poszczególnych grup klientów, które opisujemy w taryfie.
<b>placówka banku/nasza placówka/placówka</b>	Nasz oddział lub inna jednostka organizacyjna, w której obsługujemy klientów.
<b>płatnik</b>	Użytkownik, który składa zlecenie płatnicze.
<b>polecenie przelewu</b>	Dyspozycja, na podstawie której przelewamy pieniądze z Twojego konta na inne konto.
<b>polecenie zapłaty</b>	Usługa płatnicza, która polega na obciążeniu określoną kwotą rachunku płatniczego płatnika na skutek transakcji płatniczej zainicjowanej przez odbiorcę na podstawie zgody płatnika. Płatnik udziela zgody odbiorcy, dostawcy odbiorcy lub dostawcy płatnika.
<b>posiadacz /posiadacz konta</b>	Klient indywidualny, który ma u nas konto. Jeśli jest to rachunek wspólny, za posiadacza uważamy każdego ze współposiadaczy.
<b>potwierdzenie</b>	Dokument potwierdzający, że umowa danego rodzaju została zawarta.
<b>Prawo bankowe</b>	Ustawa z 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe ze zmianami.
<b>przedstawiciel ustawowy</b>	Rodzic, opiekun prawny, kurator osoby ubezwłasnowolnionej częściowo lub opiekun osoby ubezwłasnowolnionej całkowicie.
<b>Przewodnik dla klienta</b>	Opisujemy w nim, jakie oferujemy usługi i jak korzystać z systemu. Mamy następujące przewodniki: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Przewodnik po Bankowości Internetowej SGB24,</li> <li>• Moje Dokumenty SGB – Przewodnik dla Użytkownika,</li> <li>• Instrukcję użytkownika Kantoru SGB,</li> <li>• Przewodnik po Aplikacji SGB Mobile.</li> </ul>
<b>rachunek/konto</b>	Rachunek, który otwieramy i prowadzimy na podstawie umowy, w tym rachunek płatniczy.
<b>rachunek płatniczy</b>	Rachunek do transakcji płatniczych, czyli taki, na który możesz wpłacać pieniądze lub je z niego wypłacać, a także robić transfer pieniędzy.

<b>stawka bazowa</b>	Stopa procentowa pochodząca z publicznie dostępnego źródła, którą mogą sprawdzić obie strony umowy.
<b>strona internetowa banku</b>	Strona WWW pod adresem: <a href="http://www.bsosno.pl">www.bsosno.pl</a>
<b>SWIFT</b>	Międzynarodowy system telekomunikacyjny.
<b>system</b>	System teleinformatyczny, przez który przekazujemy Ci: <ul style="list-style-type: none"> <li>• informacje o obsłudze Twoich rachunków,</li> <li>• komunikaty, dzięki którym przygotujesz i prześlesz dyspozycje do banku.</li> </ul>
<b>tabela</b>	Tabela kursów walut dla dewiz, która u nas obowiązuje. Publikujemy ją na stronie <a href="http://www.sgb.pl/kursy-walut">http://www.sgb.pl/kursy-walut</a> .
<b>taryfa</b>	„Taryfa prowizji i opłat za czynności i usługi bankowe świadczone dla klientów indywidualnych”, która określa prowizje i opłaty za czynności i usługi bankowe pobierane przez nasz bank.
<b>transakcja płatnicza /operacja/transakcja</b>	Wpłata, wypłata gotówki lub bezgotówkowy transfer pieniędzy.
<b>umowa /umowa ramowa</b>	Umowa, na podstawie której wykonujemy indywidualne transakcje płatnicze i prowadzimy rachunek lub rachunki. Do umowy zastosowanie mają również regulamin i taryfa.
<b>urządzenie samoobsługowe</b>	Urządzenie elektroniczne, dzięki któremu możesz dokonać czynności zgodnie z regulaminem, m.in. zapłacić pieniędzmi ze swojego konta lub dzięki któremu możesz wpłacić pieniądze na swoje konto. Urządzenia samoobsługowe to na przykład parkometry, kasy samoobsługowe, wpłatomaty itp.
<b>Ustawa o usługach płatniczych</b>	Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
<b>uznanie rachunku</b>	Powiększenie salda rachunku.
<b>użytkownik</b>	Osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystająca z usług płatniczych w charakterze płatnika lub odbiorcy. Użytkownikiem jest posiadacz rachunku oraz osoba przez niego upoważniona.
<b>waluta rachunku</b>	Waluta, w której prowadzimy Twój rachunek.
<b>waluta rozliczeniowa</b>	Waluta, w której organizacja płatnicza rozlicza transakcje krajowe lub zagraniczne.
<b>wartości majątkowe</b>	To prawa majątkowe, inne mienie ruchome lub nieruchomości, środki płatnicze, instrumenty finansowe w rozumieniu Ustawy z 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi, inne papiery wartościowe, wartości dewizowe oraz waluty wirtualne.
<b>wniosek</b>	Wniosek o udostępnienie lub zmianę usług w zakresie rachunku, instrumentów płatniczych i elektronicznych kanałów dostępu.

- 2) Szkolnych Kas Oszczędnościowych (SKO),
- 3) rad rodziców w rozumieniu przepisów Prawa oświatowego.
3. Jeśli jesteś rezydentem, współposiadaczem Twojego rachunku może być tylko rezydent. Jeśli jesteś nierezydentem, współposiadaczem Twojego rachunku może być tylko nierezydent.
4. Współposiadaczem rachunku nie może być małoletni ani osoba ubezwłasnowolniona.

## **§ 6**

1. Gdy zawierasz umowę, składasz na niej podpis w obecności pracownika banku. Będzie to wzór Twojego podpisu we wszystkich późniejszych działaniach w banku. Wyjątek opisujemy w ust. 2 tego paragrafu.
2. Jeśli reprezentujesz SKO lub radę rodziców, składasz wzory podpisów na karcie wzorów podpisów.
3. Osoby reprezentujące SKO lub radę rodziców, które chcą założyć konto, składają dodatkowo dokumenty potwierdzające ich zdolność do zawarcia umowy.
4. Aby zmienić wzory podpisów, trzeba złożyć nową kartę wzorów podpisów.

## **§ 7**

1. Gdy zakładasz konto, masz obowiązek pokazać naszemu pracownikowi ważny dokument tożsamości. Pracownik może zażądać od Ciebie okazania dodatkowego dokumentu tożsamości.
2. Jeśli reprezentujesz SKO lub radę rodziców, pokazujesz pracownikowi dokumenty, które uprawniają Cię do działania w ich imieniu i na ich rzecz. Pokazujesz również dokument tożsamości.
3. Przed podpisaniem umowy sprawdzamy, czy Twój numer PESEL jest zastrzeżony. Jeśli konto będzie wspólne, sprawdzamy PESEL każdego ze współposiadaczy.
4. Sprawdzamy Twój PESEL w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL również wtedy, gdy dyspozycje składa Twój pełnomocnik. Dyspozycje te mogą dotyczyć:
  - 1) wypłat gotówkowych, na zasadach określonych w §19 ust. 4 regulaminu,
  - 2) zawarcia umowy lub otwarcia rachunku oszczędnościowego lub oszczędnościowo-rozliczeniowego (ROR).
5. Jeśli Twój numer PESEL jest zastrzeżony, mamy prawo odmówić zawarcia umowy lub otwarcia rachunku oszczędnościowego lub ROR. Wycofaj zastrzeżenie numeru PESEL z rejestru na czas zawierania umowy. Później możesz go z powrotem zastrzec. Wyjątki opisujemy w §19 ust. 4 regulaminu.

## **§ 8**

1. Aby założyć konto, podpisujesz z bankiem umowę. Jeśli umowa lub regulamin mówi o minimalnej kwocie, wpłacasz przynajmniej tę kwotę.
2. Po podpisaniu umowy ramowej i otwarciu rachunku, dostajesz od nas:
  - 1) egzemplarz umowy ramowej z regulaminem i wyciągiem z taryfy,
  - 2) potwierdzenie,
  - 3) kopię karty wzorów podpisów, jeśli to konto dla SKO lub rady rodziców.
3. Potwierdzenie możemy wystawić:
  - 1) pisemnie – wtedy otrzymasz je w naszej placówce,
  - 2) przez elektroniczny kanał dostępu (jeśli złożysz dyspozycję przez ten kanał).
4. Jeśli używasz kanałów elektronicznych, możemy Ci wystawić i udostępnić potwierdzenie w sposób właściwy dla danego kanału. Pobierasz je i przechowujesz we własnym zakresie.

5. Pełnomocnik posiadający pełnomocnictwo rodzajowe nie może:
  - 1) udzielać dalszych pełnomocnictw,
  - 2) składać dyspozycji wkładem na wypadek śmierci,
  - 3) przelewać wierzytelności z tytułu środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku,
  - 4) składać wniosków o instrumenty płatnicze,
  - 5) składać wniosków o elektroniczne kanały dostępu,
  - 6) odebrać karty wydanej posiadaczowi rachunku ani innemu użytkownikowi,
  - 7) składać wniosków o usługę Kantor SGB,
  - 8) odebrać indywidualnych danych uwierzytelniających,
  - 9) zaciągać kredytu w rachunku płatniczym,
  - 10) wypowiedzieć umowy ramowej,
  - 11) zawierać umów o kolejne rachunki.
6. Pełnomocnik posiadający pełnomocnictwo szczególne może wykonywać w banku tylko czynności ściśle określone w pełnomocnictwie.

## **§ 12**

1. Podpis na formularzu pełnomocnictwa składasz w placówce banku, w obecności pracownika banku.
2. Pod pewnymi warunkami odstępujemy od tego wymogu, o którym piszemy w ust. 1. Można również złożyć pełnomocnictwo z zaznaczeniem zakresu umocowania pełnomocnika:
  - 1) z podpisem poświadczonym przez notariusza, a w przypadku podpisu składanego za granicą – zgodnie z zapisami § 9 ust. 1 regulaminu,
  - 2) w formie aktu notarialnego,
  - 3) w formie elektronicznej z kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
3. Pełnomocnictwo wywołuje wobec nas skutki prawne z chwilą jego doręczenia do nas i złożenia przez pełnomocnika wzoru podpisu w obecności naszego pracownika z wyjątkiem ust. 4 tego paragrafu.
4. W uzasadnionych przypadkach możemy odstąpić od wymogu złożenia przez pełnomocnika wzoru podpisu w obecności naszego pracownika. W takim przypadku postanowienia ust. 2 tego paragrafu stosujemy odpowiednio do potwierdzenia tożsamości i własnoręczności podpisu pełnomocnika oraz jego doręczenia do nas.
5. Nie dopuszczamy pełnomocnictw łącznych, czyli takich, w których pełnomocnicy musieliby współdziałać, żeby ich czynności były skuteczne. Wyjątkiem są SKO i rady rodziców.

## **§ 13**

1. Zmiany w pełnomocnictwie możesz wprowadzić na zasadach, o których mowa w § 12 regulaminu.
2. Pełnomocnictwo odwołasz skutecznie, gdy otrzymamy od Ciebie pisemne oświadczenie w tej sprawie.

## **§ 14**

1. Pełnomocnictwo wygasa, gdy:
  - 1) pełnomocnik straci częściowo lub całkowicie zdolność do czynności prawnych,
  - 2) upłynie termin, na jaki klient go udzielił,
  - 3) zaistnieje zdarzenie, dla którego klient udzielił pełnomocnictwa,
  - 4) klient odwoła pełnomocnictwo,
  - 5) klient rozwiąże umowę w całości lub w części dotyczącej rachunku, do którego udzielił pełnomocnictwa,
  - 6) umowa wygaśnie,
  - 7) dojdzie do śmierci klienta lub pełnomocnika.

## Rozdział 2. Kto może dysponować pieniędzmi na koncie?

### Osoby uprawnione

#### § 17

1. Pieniędzmi na rachunku mogą dysponować:
  - 1) posiadacz lub współposiadacz,
  - 2) pełnomocnik – w granicach pełnomocnictwa.
2. Pieniędzmi na rachunku małoletniego, który nie ukończył 13. roku życia, może dysponować:
  - 1) przedstawiciel ustawowy w granicach czynności zwykłego zarządu, z tym, że nie może on dysponować pieniędzmi małoletniego na swoje cele osobiste,
  - 2) ponad granice czynności zwykłego zarządu – przedstawiciel ustawowy za zgodą sądu opiekuńczego,
  - 3) małoletni – na wniosek przedstawiciela ustawowego, w zakresie ograniczonym do drobnych bieżących spraw z życia codziennego.
3. Pieniędzmi z rachunku małoletniego, który ukończył 13. rok życia, może dysponować:
  - 1) w granicach czynności zwykłego zarządu:
    - a) małoletni, jeśli jego przedstawiciel ustawowy nie złoży sprzeciwu,
    - b) przedstawiciel ustawowy małoletniego, z tym, że nie może on dysponować pieniędzmi małoletniego na swoje cele osobiste,
  - 2) ponad granice czynności zwykłego zarządu:
    - a) małoletni,
    - b) jego przedstawiciel ustawowy za zgodą sądu opiekuńczego.
4. Czynności w granicach zwykłego zarządu są to m.in:
  - 1) otwarcie konta,
  - 2) wpłata na konto,
  - 3) transakcje, które miesięcznie nie przekraczają równowartości dwukrotnego minimalnego wynagrodzenia za pracę obowiązującego w danym roku.
5. Miesięczny limit wypłat ustalony w granicach zwykłego zarządu, o którym mowa w ust. 4 pkt 3 regulaminu, nie dotyczy:
  - 1) zarobków małoletniego, o ile sąd opiekuńczy nie zakazał lub nie ograniczył mu samodzielnego dysponowania własnymi zarobkami,
  - 2) przeniesienia pieniędzy na inne konto małoletniego.
6. Przedstawiciel ustawowy małoletniego ma obowiązek na bieżąco sprawdzać jego transakcje i dyspozycje.
7. Przedstawiciel ustawowy ma obowiązek wytłumaczyć małoletniemu zasady korzystania z konta. Dotyczy to zwłaszcza:
  - zasad bezpieczeństwa,
  - sposobu korzystania z konta oraz produktów lub usług bankowych, z których małoletni korzysta na podstawie umów produktowych.
8. Jeżeli uprawnionymi do działania w imieniu małoletniego są oboje rodzice i wydadzą sprzeczne dyspozycje lub oświadczenia w stosunku do jego rachunku, możemy odmówić wykonania dyspozycji do czasu, gdy uzyskamy odpowiednie postanowienie sądu opiekuńczego lub uzgodnione stanowisko przedstawicieli ustawowych małoletniego.
9. Dyspozycje lub oświadczenia do rachunku prowadzonego dla małoletniego składa przedstawiciel ustawowy. Dla wybranych produktów małoletniego można to zrobić przez elektroniczne kanały dostępu.

Jeśli numer PESEL okaże się zastrzeżony, wstrzymamy wypłatę gotówkową na 12 godzin od momentu złożenia dyspozycji. Jeśli w tym czasie cofniesz zastrzeżenie numeru PESEL, nie wpłynie to na trwające już wstrzymanie wypłaty gotówki.

## § 20

1. Zlecenia płatnicze, o których mowa w § 19 regulaminu, realizujemy w złotych, a ponadto zlecenia płatnicze, o których mowa w:
  - 1) § 19 ust. 1 pkt 1 lit. a) i b) regulaminu – również w walutach wymiennalnych określonych w naszej tabeli kursów walut,
  - 2) § 19 ust. 1 pkt 2 regulaminu – również w walutach wymiennalnych, w których prowadzony jest rachunek.
2. Jeśli na konto wpłyną pieniądze w innej walucie niż waluta rachunku, przewalutujemy je na walutę rachunku według zasad z § 21 regulaminu.
3. Jeśli chcesz wypłacić pieniądze z konta w innej walucie niż waluta rachunku, wypłacimy je w kwocie ustalonej w § 21 regulaminu.

## § 21

1. Jeśli Twoje zlecenie w walutach wymiennalnych wiąże się z dyspozycjami uznaniowymi lub obciążeniowymi, stosujemy kursy kupna albo sprzedaży walut obowiązujące przy dokonywaniu wpłaty albo wypłaty. Są one zgodne z ust. 2-6 tego paragrafu, z wyjątkiem postanowień tego regulaminu dotyczących transakcji kartą i wymiany walut w Kantorze SGB.
2. Gdy jesteś odbiorcą płatności i na Twoje konto wpłyną pieniądze w walucie rachunku, wówczas księgujemy je bez przewalutowania.
3. W sytuacji gdy na Twoje konto wpłynie przelew w walucie wymiennalnej, która jest w ofercie naszego banku, ale nie jest to waluta Twojego rachunku, są wtedy dwie możliwości:
  - a) jeżeli Twoje konto prowadzimy w złotych, to pieniądze, które wpłynęły w walucie wymiennalnej przeliczamy bezpośrednio na złote po obowiązującym u nas kursie kupna, na Twoje konto ostatecznie trafi kwota w złotych, albo
  - b) jeżeli Twoje konto prowadzimy w walucie innej niż złoty, to pieniądze, które wpłynęły, przeliczamy na walutę rachunku po naszych kursach kupna/sprzedaży, na Twoje konto ostatecznie trafi równowartość tej kwoty w walucie Twojego rachunku.
4. Gdy przelewasz pieniądze ze swojego konta na inne konto wówczas:
  - 1) jeśli konto, z którego przelewasz pieniądze, jest w walucie tej płatności, księgujemy kwotę wskazaną w Twojej dyspozycji,
  - 2) jeśli konto, z którego przelewasz pieniądze, jest w złotych, księgujemy równowartość w złotych kwoty wskazanej w Twojej dyspozycji (przeliczamy ją po obowiązującym w banku kursie sprzedaży),
  - 3) jeśli konto, z którego przelewasz pieniądze, jest w walucie innej niż waluta płatności, księgujemy równowartość w walucie rachunku po aktualnie obowiązujących w banku kursach kupna/sprzedaży tej waluty.
5. Przy operacjach bezgotówkowych stosujemy kursy kupna/sprzedaży walut dla dewiz obowiązujące w naszym banku, a przy operacjach gotówkowych – kursy kupna/sprzedaży dla pieniędzy.
6. Gdy realizujemy Twoją dyspozycję przez korespondenta lub inną pośredniczącą instytucję finansową, stosujemy do przewalutowań kursy walut obowiązujące odpowiednio u korespondenta lub w instytucji pośredniczącej.
7. Referencyjne kursy walutowe ustalane są wg następujących zasad:

3. Obciążamy rachunek z datą waluty w momencie, w którym rachunek ten został faktycznie obciążony kwotą transakcji płatniczej.
4. Jeśli na Twoim koncie nie ma dostępnych pieniędzy oraz w sytuacjach opisanych w § 22 ust. 2 regulaminu, poinformujemy Cię, że nie możemy wykonać zlecenia. Jeśli to możliwe, podamy przyczynę. Poinformujemy Cię również, co należy zrobić, żeby naprawić błędy, które spowodowały odmowę, chyba że nie możemy tego zrobić na mocy odrębnych przepisów.
5. Jeśli odmówiliśmy wykonania zlecenia płatniczego, to uznajemy je za nieotrzymane.

#### **§ 24**

1. Jeśli chcesz wypłacić w placówce więcej niż 10 000 złotych gotówką oraz więcej niż 2.500 euro lub równowartość tej kwoty w walucie wymiennej, musisz powiadomić o tym bank na co najmniej 2 dni robocze przed zamierzonym terminem.
2. Możesz to zrobić pisemnie lub przez elektroniczne kanały dostępu, jeśli masz aktywowaną taką funkcję.
3. Zastrzegamy sobie możliwość wypłaty pieniędzy zaraz po awizowaniu.

#### **§ 25**

Podstawą identyfikacji posiadacza rachunku lub odbiorcy na zleceniu płatniczym jest numer rachunku w standardzie NRB lub IBAN. Wyjątkiem są wpłaty we wpłatomacie banku, gdzie identyfikujemy Cię na podstawie numeru instrumentu płatniczego.

#### **§ 26**

1. Realizujemy zlecenia płatnicze niezwłocznie w dniu, w którym je otrzymujemy. Najpóźniej robimy to w następnym dniu roboczym po otrzymaniu dyspozycji. Wyjątki wskazujemy w: ust. 3,4 i 6 tego paragrafu oraz § 23 ust. 1 regulaminu.
2. Gdy otrzymamy zlecenie płatnicze w dniu, który nie jest dla nas dniem roboczym, przyjmujemy pierwszy dzień roboczy po tym dniu jako moment otrzymania zlecenia.
3. Zlecenia płatnicze w krajowym obrocie płatniczym realizujemy zgodnie z następującymi godzinami granicznymi:
  - 1) w tym samym dniu roboczym, jeśli zostaną złożone:
    - a) w placówce banku – do godziny 15:00,
    - b) przez elektroniczny kanał dostępu – do godziny 15:30,
  - 2) w następnym dniu roboczym, jeżeli zostaną złożone:
    - a) w placówce banku – po godzinie 15:00,
    - b) przez elektroniczny kanał dostępu – po godzinie 15:30.

Dla przelewów natychmiastowych obowiązują godziny graniczne określone w załączniku nr 1 do regulaminu.

4. Zlecenia płatnicze w obrocie dewizowym realizujemy zgodnie z Regulaminem poleceń wypłaty w obrocie dewizowym obowiązującym w naszym banku.
5. Od momentu, gdy otrzymamy autoryzowane zlecenie płatnicze w systemie płatności, nie możesz go odwołać. Wyjątkiem są sytuacje opisane w § 27 ust. 5 regulaminu i § 32 ust. 3 regulaminu. Jeśli mamy Twoją wcześniejszą zgodę na realizację kolejnych transakcji, to odwołanie dotyczy wszystkich niewykonanych transakcji, chyba że zastrzeżesz inaczej.
6. Realizujemy zlecenia płatnicze zgodnie z terminami z § 26 ust. 1 i 2 regulaminu z wyjątkiem sytuacji, gdy niewykonanie zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów prawa.

#### **§ 27**

1. Możesz zlecić cykliczne przelewy na wskazany rachunek bankowy (zlecenie stałe) lub jednorazowy przelew z datą przyszłą (przelew z odroczonym terminem realizacji).

- błąd banku zleciodawcy.

W tych sytuacjach anulujemy transakcję i zwracamy pieniądze.

8. Anulujemy transakcję i zwracamy pieniądze, gdy otrzymamy od posiadacza rachunku pisemną zgodę na zwrot wraz z upoważnieniem jednostki organizacyjnej banku prowadzącej rachunek do obciążenia rachunku posiadacza kwotą transakcji lub jednoczesnym zwrotem przez posiadacza rachunku wcześniej wypłaconych pieniędzy z uwzględnieniem skutków przewalutowania, jeśli miało miejsce.

## Polecenie zapłaty

### Jak realizujemy polecenia zapłaty?

#### § 29

1. Rozliczenia w formie polecenia zapłaty realizujemy wyłącznie na rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym lub podstawowym rachunku płatniczym (ROR/PRP).
2. W formie polecenia zapłaty rozliczają się:
  - odbiorca, który zleca polecenie zapłaty,
  - posiadacz rachunku jako płatnik,
  - bank odbiorcy,
  - nasz bank.
3. Rozliczenia w formie polecenia zapłaty realizujemy w złotych przez rachunki prowadzone w złotych.
4. Abyśmy zrealizowali polecenie zapłaty, potrzebna jest Twoja zgoda na obciążenie rachunku. Twoja zgoda stanowi jednocześnie zgodę dla naszego banku.
5. Przekazujesz zgodę w następujący sposób:
  - 1) egzemplarz dla odbiorcy dostarczasz mu w sposób, którego odbiorca wymaga,
  - 2) egzemplarz dla banku dostarczasz:
    - a) za pośrednictwem odbiorcy (wraz z egzemplarzem przeznaczonym dla odbiorcy) – w sposób przez niego określony,
    - b) osobiście lub pocztą na adres naszego banku,
    - c) przez bankowość elektroniczną, o ile bank udostępni taką usługę.
6. Rejestrujemy Twoją zgodę do trzech dni roboczych od daty jej otrzymania, jeśli wypełnisz zgodę poprawnie. Jeśli stwierdzimy błędy, zwrócimy nadawcy dokument zgody do trzech dni roboczych od jego otrzymania.
7. Możesz zawsze cofnąć zgodę, o której mowa w ust. 4 powyżej. Aby to zrobić, przekazujesz nam dokument cofnięcia zgody. Procedura jest taka sama jak ta opisana w ust. 5 powyżej.
8. Cofnięcie zgody nie dotyczy poleceń zapłaty, które mają być zrealizowane w dniu złożenia cofnięcia zgody.
9. Rejestrujemy cofnięcie zgody do trzech dni roboczych od daty jej otrzymania.
10. Cofnięcie zgody jest skuteczne od momentu, gdy zarejestrujemy je w banku. Jeśli wpłynie do nas polecenie zapłaty po tym, gdy już zarejestrujemy cofnięcie zgody, nie zrealizujemy tego polecenia.
11. Jako płatnik polecenia zapłaty możesz zlecić w banku zablokowanie rachunku dla obciążenia w formie polecenia zapłaty, jeśli udostępniłszy Ci taką możliwość.
12. Taka blokada może mieć charakter:
  - 1) ogólny – będziemy ją stosować do wszystkich odbiorców,
  - 2) szczególny – gdy wskażesz konkretnych odbiorców.

2. W odwołaniu podajesz:
  - 1) dane wymienione w § 31 ust. 3 regulaminu,
  - 2) termin realizacji polecenia zapłaty,
  - 3) termin, do którego zlecasz wstrzymanie obciążania Twojego rachunku.
3. Odwołanie możesz złożyć najpóźniej do końca dnia roboczego przed dniem realizacji polecenia zapłaty. Jest on określony na fakturze (rachunku).

### **Rozdział 3. Kto może dysponować pieniędzmi na wypadek lub w razie śmierci posiadacza rachunku?**

#### **A. Dyspozycja wkładem na wypadek śmierci**

##### **§ 33**

1. Możesz polecić pisemnie, aby bank po Twojej śmierci wypłacił określoną kwotę wskazanym przez Ciebie osobom:
  - małżonkowi,
  - wstępnym (np. rodzice, dziadkowie, pradziadkowie),
  - zstępnym (np. dzieci, wnuki, prawnuki)
  - lub rodzeństwu.

Jest to dyspozycja wkładem na wypadek śmierci – nie dotyczy rachunków wspólnych oraz dla małoletnich.

2. Musisz podać nam ich dane osobowe i kontaktowe oraz je zaktualizować, jeśli się zmieniają. Kwota tej wypłaty, bez względu na liczbę wydanych dyspozycji, nie może być wyższa niż dwudziestokrotne przeciętne miesięczne wynagrodzenie w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszane przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego za ostatni miesiąc przed Twoją śmiercią.
3. Dyspozycję wkładem na wypadek śmierci możesz w każdej chwili zmienić lub odwołać na piśmie.
4. Jeżeli wydasz więcej niż jedną dyspozycję wkładem na wypadek śmierci, a łączna ich suma przekracza limit, o którym mowa w ust. 2 powyżej, dyspozycja wydana później ma pierwszeństwo przed dyspozycją wydaną wcześniej.
5. Kwota wypłacona zgodnie z ust. 1 nie wchodzi do spadku po Tobie.
6. Osoby, którym na podstawie dyspozycji wkładem na wypadek śmierci wypłacimy kwoty z naruszeniem ust. 4 powyżej, mają obowiązek zwrócić je Twoim spadkobiercom.
7. Gdy wpłynię do nas udokumentowana informacja o Twojej śmierci, poinformujemy osoby wskazane w dyspozycji o możliwości wypłaty. Przesyłamy wówczas oświadczenie na podany przez Ciebie adres beneficjenta.

#### **B. Wypłaty z rachunku po śmierci posiadacza rachunku**

##### **§ 34**

1. Po Twojej śmierci wypłacamy pieniądze z rachunku w następujących sytuacjach:
  - 1) gdy zwracamy kwoty, które nie przysługiwały za okres po śmierci (na wniosek organu wypłacającego świadczenia z ubezpieczenia i zabezpieczenia społecznego albo uposażenie w stanie spoczynku),
  - 2) gdy zwracamy koszty pogrzebu osobie, która przedstawiła oryginalne faktury lub rachunki stwierdzające wysokość poniesionych przez nią kosztów (w wysokości nieprzekraczającej kosztów urządzenia pogrzebu zgodnie ze zwyczajami przyjętymi w danym środowisku oraz zgodnie z Prawem bankowym),
  - 3) gdy realizujemy dyspozycję na wypadek śmierci (zgodnie z § 33 regulaminu),

### § 38

Jeśli zakres usług, sposób ich świadczenia albo wysokość prowizji lub opłat za te usługi zależą od okresu posiadania ROR w banku, możemy zaliczyć do tego okresu czas posiadania ROR w innym banku. Przedkładasz wówczas udokumentowaną historię tego rachunku.

## Podstawowy rachunek płatniczy

### § 39

1. Podstawowy rachunek płatniczy (PRP) przeznaczony jest dla osób fizycznych (konsumentów), dla których inny dostawca, w ramach działalności wykonywanej w Polsce nie prowadzi innego rachunku płatniczego w złotych, który umożliwiłby transakcje, o których mowa w art. 59ia ust. 3 Ustawy o usługach płatniczych.
2. Zasady dotyczące otwierania, prowadzenia i funkcjonalności PRP oraz przesłanki wypowiedzenia umowy PRP przez bank określają przepisy ustawy o usługach płatniczych.
3. Jeśli masz rachunek inny niż PRP, nie możesz go zamienić na PRP.
4. PRP umożliwia wykonywanie transakcji płatniczych wyłącznie na terytorium państw, które są członkami EOG.

## Rachunek oszczędnościowy

### § 40

Prowadzimy rachunki oszczędnościowe w walutach wymiernych zgodnie z naszą aktualną ofertą.

### § 41

Wysokość i częstotliwość wpłat na rachunki oszczędnościowe w walutach wymiernych, o których mowa w § 40 regulaminu, jest nieograniczona.

### § 42

W razie śmierci posiadacza rachunku oszczędnościowego naliczamy oprocentowanie od pieniędzy zgromadzonych na rachunku do dnia poprzedzającego dzień ich wypłaty spadkobiercom zmarłego.

## Lokaty (rachunki lokat)

### § 43

Minimalna kwota deponowana na lokacie wynosi:

- 1) dla rachunków prowadzonych w złotych – 500 złotych,
- 2) dla rachunków prowadzonych w walutach wymiernych – 100 EUR, 100 USD lub 100 GBP.

### § 44

1. Jeżeli umowa nie stanowi inaczej, odsetki należne z lokat naliczamy:
  - 1) na koniec okresu odsetkowego – za dany okres odsetkowy od dnia wpłaty,
  - 2) przed upływem okresu odsetkowego w razie likwidacji lokaty – w dniu jej likwidacji za okres od pierwszego dnia danego okresu odsetkowego do dnia poprzedzającego dzień likwidacji.
2. Naliczamy odsetki także w razie śmierci posiadacza rachunku lokaty, do końca okresu umownego, do dnia poprzedzającego dzień wypłaty pieniędzy spadkobiercom zmarłego.

## **§ 50**

W sprawach nieuregulowanych w § 47–49 regulaminu stosujemy w pierwszej kolejności postanowienia dotyczące rachunków lokat, a następnie pozostałe postanowienia dotyczące rachunków. Wyłączamy jedynie postanowienia dotyczące lokat promocyjnych.

## **Rachunki lokat promocyjnych (lokaty promocyjne)**

### **§ 51**

Postanowienia § 52–55 regulaminu dotyczą lokat oferowanych pod dowolną nazwą handlową w ramach prowadzonej przez nas promocji.

### **§ 52**

Aby otworzyć lokatę promocyjną, wpłacasz przynajmniej kwotę minimalną, którą określamy w warunkach promocji.

### **§ 53**

Jeśli nie zadysponujesz pieniędzmi z lokaty promocyjnej wraz z należnymi odsetkami po upływie okresu umownego, przeksięgujemy je na ROR/PRP. Jeśli nie masz u nas ROR/PRP, przeksięgujemy pieniądze na nieoprocentowany rachunek techniczny w banku dzień po upływie okresu umownego.

### **§ 54**

Odsetki na lokatach promocyjnych naliczamy:

- 1) na koniec okresu odsetkowego – za dany okres odsetkowy od dnia wpłaty,
- 2) jeśli likwidujesz lokatę przed upływem okresu odsetkowego – za okres od dnia wpłaty do dnia poprzedzającego dzień likwidacji (1/2 stop procentowa obowiązująca dla rachunku a'vista według stawki podstawowej),
- 3) w razie rozwiązania umowy z powodu śmierci posiadacza – do dnia poprzedzającego datę wypłaty pieniędzy spadkobiercom zmarłego.

### **§ 55**

W sprawach nieuregulowanych w § 51–54 regulaminu do lokat promocyjnych stosujemy w pierwszej kolejności postanowienia dotyczące rachunków lokat, a następnie pozostałe postanowienia dotyczące rachunków. Wyłączamy postanowienia dotyczących lokat dynamicznych.

## **Rozdział 5. Instrumenty płatnicze i usługi mobilne**

### **§ 56**

Zasady dotyczące instrumentów płatniczych znajdziesz w załączniku nr 2 do regulaminu.

## **Rozdział 6. Elektroniczne kanały dostępu**

### **§ 57**

Zasady dotyczące elektronicznych kanałów dostępu znajdziesz w załączniku nr 3 do regulaminu.

## **Rozdział 7. Kantor SGB**

### **§ 58**

Zasady dotyczące Kantoru SGB znajdziesz w załączniku nr 4 do regulaminu.

poinformujemy Cię, że nie możemy rozpatrzyć reklamacji, ponieważ nie mamy kompletnych oświadczeń. Niezależnie od tego odpowiemy na Twoją reklamację w terminie określonym w ust. 11 tego paragrafu, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w ust. 12 tego paragrafu.

11. Odpowiadamy na reklamację dotyczącą usług płatniczych najpóźniej w ciągu 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W przypadku pozostałych reklamacji odpowiadamy najpóźniej w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty ich otrzymania.
12. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie możemy rozpatrzyć reklamacji i odpowiedzieć na nią odpowiednio w ciągu 15 dni roboczych lub 30 dni kalendarzowych, wydłużamy ten czas:
  - do 35 dni roboczych dla reklamacji dotyczących usług płatniczych,
  - do 60 dni kalendarzowych w przypadku pozostałych reklamacji.Za szczególnie skomplikowane przypadki uznajemy reklamacje, które:
  - dotyczą transakcji kartą poza granicami kraju,
  - wymagają od nas uzyskania informacji od organizacji rozliczającej transakcje kartami płatniczymi lub od podmiotów trzecich współpracujących z nami.
13. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na reklamację w terminie określonym w ust. 11 tego paragrafu, wówczas w ciągu 14 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji:
  - 1) wyjaśniamy przyczynę opóźnienia,
  - 2) wskazujemy okoliczności, które musimy ustalić, aby rozpatrzyć sprawę,
  - 3) podajemy przewidywany termin odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż ten wskazany w ust. 12 tego paragrafu.
14. Aby zachować terminy odpowiedzi na reklamację (ust. 11 i 12 tego paragrafu), wystarczy, że odpowiemy przed upływem tych terminów. W przypadku odpowiedzi na piśmie wystarczające jest nadanie jej w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
15. Gdy odpowiadamy na reklamację, bierzemy pod uwagę stan faktyczny w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację. Trzymamy się terminów z ust. 11 tego paragrafu, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach z ust. 12 tego paragrafu, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, którymi dysponujemy, pozwalają odpowiedzieć wcześniej.
16. Gdy zmieni się stan faktyczny, na podstawie którego odpowiedzieliśmy na reklamację, ponownie ją rozpatrzemy, biorąc pod uwagę zmiany, jeśli są na korzyść klienta.
17. Wszelkie informacje na temat procesu reklamacyjnego dotyczące transakcji kartą otrzymasz w placówce, do której wpłynęła reklamacja.
18. Na reklamację odpowiadamy:
  - 1) listem poleconym lub przez skrzynkę elektroniczną, z zastrzeżeniem pkt. 2 poniżej,
  - 2) e-mailem w formie podpisanego elektronicznie pliku pdf, zaszyfrowanego hasłem. Hasło do odczytania odpowiedzi wysyłamy na numer telefonu, który podasz nam w formularzu reklamacji.

## **§ 60**

1. Możesz składać do banku skargi, które nie są reklamacjami. Skargi mogą dotyczyć zachowań pracowników, usług lub naszej działalności.
2. Możesz również składać wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.
3. Do skarg i wniosków stosujemy odpowiednio postanowienia tego rozdziału z wyjątkiem §61 ust. 3 pkt. 4 i ust. 5 pkt. 1 regulaminu.

- 2) gdy mamy uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo. Informujemy o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.
5. Jeżeli w zleceniu płatniczym wpisałeś(-aś) nieprawidłowo unikatowy identyfikator odbiorcy, nie ponosimy odpowiedzialności za niewykonanie lub wadliwe wykonanie transakcji płatniczej.
6. Jeśli zgłosisz nam przypadek nieprawidłowego identyfikatora odbiorcy, podejmiemy działania określone w ustawie o usługach płatniczych, aby odzyskać kwotę zrealizowanej transakcji.
7. W takim zgłoszeniu umieszczasz:
  - 1) imię i nazwisko posiadacza rachunku,
  - 2) adres korespondencyjny,
  - 3) dokładny opis transakcji (data, waluta, kwota, dane odbiorcy zlecenia, nieprawidłowy numer rachunku),
  - 4) własnoręczny podpis.Składasz je w sposób określony w § 59 ust. 4 regulaminu.
8. Dalsze procedury przebiegają w ustawowym terminie od daty otrzymania zgłoszenia i są następujące:
  - 1) jeżeli prowadzimy również rachunek odbiorcy zgłaszanej transakcji, zawiadamiamy go pisemnie o tym, że:
    - a) może zwrócić kwotę tej transakcji na nasz rachunek zwrotu (bez opłat),
    - b) ma obowiązek udostępnić dane osobowe odbiorcy transakcji, aby można było dochodzić zwrotu, podajemy także termin na zwrot (zob. ust. 9 tego paragrafu) oraz nasz numer rachunku do zwrotów.
  - 2) jeżeli nie prowadzimy rachunku odbiorcy transakcji, zwracamy się do dostawcy odbiorcy transakcji, aby podjął działania w celu odzyskania pieniędzy. Przekazujemy mu niezbędne informacje.
9. Jeżeli w ciągu miesiąca od Twojego (płatnika) zgłoszenia, nie odzyskasz pieniędzy, o których mowa w ust. 5 tego paragrafu, możesz złożyć do nas pisemny wniosek o udostępnienie danych odbiorcy tej transakcji płatniczej. Wniosek powinien zawierać informacje wskazane w ust. 7 tego paragrafu oraz informację o złożeniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 6 tego paragrafu.
10. Jeżeli prowadzimy rachunek odbiorcy transakcji, to w ustawowym terminie od otrzymania Twojego (płatnika) wniosku, udostępnimy Ci:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę odbiorcy,
  - 2) miejsce zamieszkania i adres albo siedzibę i adres.
11. Jeżeli nie prowadzimy rachunku odbiorcy, zażądamy udostępnienia danych od dostawcy odbiorcy i prześlemy je Tobie (płatnikowi) w ustawowym terminie.
12. Gdy otrzymasz dane, możesz dochodzić zwrotu od odbiorcy.
13. Informacje o sposobie załatwienia zgłoszenia, o którym mowa w ust. 6 tego paragrafu oraz wniosku, o którym mowa w ust. 9 tego paragrafu, przesyłamy Ci (płatnikowi) pisemnie. Za odzyskanie pieniędzy pobieramy prowizję lub opłatę zgodnie z taryfą.

## **§ 64**

1. Ponosimy odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej, którą inicjujesz Ty lub dostawca świadczący usługę inicjowania transakcji. Wyjątki opisujemy w ust. 2 tego paragrafu.
2. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeżeli:
  - 1) nie powiadomisz nas o nieprawidłowościach w ciągu 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo dnia, w którym transakcja miała zostać wykonana,

7. Nie odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje, jeżeli nie umożliwimy Ci zgłoszenia zastrzeżenia, o którym mowa odpowiednio w § 24 ust. 1 załącznika nr 2 do regulaminu oraz § 16 ust. 1 załącznika nr 3 do regulaminu. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy do transakcji doszło z winy umyślnej użytkownika.

#### **§ 67**

1. Od momentu, w którym złożysz dyspozycję zastrzeżenia danych uwierzytelniających lub instrumentu płatniczego, nie ponosisz już odpowiedzialności za operacje dokonane instrumentem płatniczym lub przez elektroniczne kanały dostępu, z wyjątkiem sytuacji opisanej w § 66 ust. 7 regulaminu.
2. Jeżeli nie wymagamy od Ciebie lub użytkownika silnego uwierzytelniania, nie ponosisz odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że Ty lub użytkownik działacie umyślnie.

#### **§ 68**

Kto podejmuje działanie w przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji?

- 1) Jeśli transakcję inicjuje nasz klient, to bez względu na odpowiedzialność, na jego wniosek podejmujemy działania, aby przedsięwziąć transakcję i powiadomić go o rezultatach.
- 2) Jeśli transakcję inicjuje odbiorca lub w niej pośredniczy, to bank odbiorcy, bez względu na odpowiedzialność, niezwłocznie podejmuje na wniosek odbiorcy działania w celu przedsięwzięcia transakcji płatniczej i powiadamia odbiorcę o ich wyniku.

### **Zmiana umowy, regulaminu lub taryfy**

#### **§ 69**

1. Wszelkie zmiany umowy lub oświadczenia kierowane do drugiej strony umowy wymagają formy pisemnej w postaci aneksu. Nie dotyczy to:
  - 1) zmiany taryfy,
  - 2) zmiany wysokości opłaty za usługę wymienioną w dokumencie dotyczącym opłat (zob. § 74 ust. 1 pkt 5 regulaminu),
  - 3) zmiany pakietów związanych z rachunkiem,
  - 4) zmiany wysokości oprocentowania pieniędzy na rachunku,
  - 5) zmiany regulaminu.Aby te zmiany były skuteczne, niepotrzebny jest aneks, wystarcza oświadczenie w trybie lub w postaci określonej w regulaminie. Wyjątkiem są zmiany wymienione w ust. 2 tego paragrafu.
2. Nie wymagają aneksu:
  - 1) zmiany danych osobowych użytkownika,
  - 2) zmiany wysokości dziennego limitu wypłaty gotówki i operacji bezgotówkowych,
  - 3) zmiany wysokości limitów operacji w elektronicznych kanałach dostępu,
  - 4) zmiany sposobu generowania i udostępniania zestawień operacji kartą,
  - 5) zmiany formy i częstotliwości otrzymywania wyciągów,
  - 6) przystąpienie do ubezpieczenia, rezygnacja 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 w elektronicznych kanałach dostępu wskazane w Przewodniku dla klienta,

- 2) powszechnie dostępne środki przekazu przestaną publikować stawkę bazową, którą stosujemy w naszym banku.

## § 72

1. Mamy prawo zmienić wysokość prowizji i opłat wskazanych w taryfie w trakcie trwania umowy. Możemy to zrobić do 6 miesięcy od dnia, w którym zaistnieje choć jedna z wymienionych poniżej przesłanek.
  - 1) Zmieni się o co najmniej 0,10 punktu procentowego którykolwiek ze wskaźników wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych, publikowanych przez GUS. Jeśli zmieni się więcej niż jeden wskaźnik, to bierzemy pod uwagę ten o najwyższej wartości zmiany.
  - 2) Zmieni się wysokość przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku publikowanego przez GUS. Zmiana musi wynosić co najmniej 1% w stosunku do poprzednio obowiązującego w analogicznym okresie.
  - 3) Zmieniają się ceny:
    - energii,
    - połączeń telekomunikacyjnych,
    - usług pocztowych,
    - obsługi rozliczeń transakcji,
    - rozliczeń międzybankowych,
    - innych kosztów ponoszonych przez bank na rzecz instytucji zewnętrznych.

Zmiana musi wynieść co najmniej 1% w stosunku do poprzednio obowiązującej ceny w analogicznym okresie (rocznym, kwartalnym lub miesięcznym).

- 4) Zostaną zmienione, uchylone lub wprowadzone nowe powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Zmienimy taryfę, jeśli będziemy musieli dostosować się do tych przepisów.
  - 5) Zmieni się lub pojawi nowa interpretacja powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów lub uchwał, decyzji, rekomendacji, stanowisk lub innych aktów wydawanych przez:
    - Komisję Nadzoru Finansowego,
    - Narodowy Bank Polski,
    - Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
    - Rzecznik Finansowy,
    - PFRON,
    - Bankowy Fundusz Gwarancyjny,
    - organy władzy publicznej.Zmieniamy taryfę, jeśli musimy dostosować się do tych przepisów.
  - 6) Pojawią się nowe produkty czy usługi lub jakieś produkty czy usługi zostaną wycofane. Zmiana dotyczy wówczas ustanowienia opłat lub prowizji dla nowych produktów lub usług albo korekty dla produktów lub usług wycofanych.
  - 7) Nastąpi rozszerzenie lub zmiana funkcji produktów lub usług.
2. Zmiany polegają na tym, że podwyższamy lub obniżamy stawkę prowizji lub opłat, zgodnie z kierunkiem zmian wskaźników lub kosztów, o których mowa w ust. 1 pkt. 1–3 tego paragrafu. Zmiana nie przekroczy dwukrotności dotychczas obowiązującej stawki lub prowizji. Nie podwyższamy ani nie obniżamy opłat i prowizji, których wartość wynosiła 0 złotych lub 0%.
  3. Taryfę zmieniamy maksymalnie raz na kwartał.
  4. Tryb zmian taryfy znajdziesz w § 74 regulaminu.
  5. Niezależnie od okoliczności wskazanych w ust. 1 tego paragrafu, mamy prawo w każdym czasie dokonać następujących zmian w taryfie:
    - 1) obniżyć opłaty i prowizje,

- 5) opłaty w „Dokumencie dotyczącym opłat” za usługi związane z rachunkiem płatniczym,
- 6) regulaminu.

Gdy wprowadzamy do oferty nowy produkt lub usługę, nie musimy powiadamiać Cię o zmianie regulaminu i taryfy w tym zakresie, na co najmniej 2 miesiące przed proponowaną datą jej wejścia w życie.

2. W zawiadomieniu o zmianach, o których mowa w ust. 1, poinformujemy Cię jednocześnie, że:
  - 1) jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian, nie złożysz wobec nich sprzeciwu, zaczną obowiązywać od dnia wskazanego w zawiadomieniu,
  - 2) masz prawo przed wejściem w życie zmian wypowiedzieć umowę bez ponoszenia opłat, możesz to zrobić od dnia otrzymania naszej informacji o zmianie, ale najpóźniej do dnia, w którym te zmiany zaczną obowiązywać,
  - 3) gdy złożysz sprzeciw i nie wypowiedzisz umowy, umowa wygasa na dzień przed wejściem w życie zmian, nie ponosisz opłat.
3. Masz prawo złożyć oświadczenie, w którym odmówisz przyjęcia zmian, o których mowa w ust. 1. Możesz to zrobić przez elektroniczne kanały dostępu, jeżeli składanie takich oświadczeń mieści się w udostępnionym przez nas zakresie usługi.
4. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian nie wypowiedzisz umowy lub nie zgłosisz sprzeciwu, uznajemy, że przyjmujesz zmiany jako obowiązujące od dnia wskazanego w zawiadomieniu.
5. W przypadku gdy udostępniamy Ci określony typ rachunku z uwzględnieniem Twojego wieku, co bezpośrednio wynika z dokumentu potwierdzenia. Najpóźniej w dniu, w którym przestajesz spełniać kryterium wieku, możesz złożyć sprzeciw wobec prowadzenia konta na nowych warunkach po tej dacie. Możesz także wypowiedzieć umowę w trybie § 75 regulaminu. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian, nie wypowiedzisz umowy lub nie zgłosisz sprzeciwu lub Twój przedstawiciel ustawowy tego nie zrobi, uznajemy, że przyjmujesz zmiany i obowiązują one od dnia, w którym przestajesz spełniać kryterium wieku.
6. Wypowiedzenie umowy lub złożenie sprzeciwu dotyczy jedynie rachunku, do którego wprowadzamy zmiany wskazane w zawiadomieniu, chyba że wyraźnie zaznaczysz w swoim oświadczeniu, że wypowiadasz umowę ramową.
7. Gdy wypowiadasz umowę lub składasz sprzeciw, masz obowiązek zadysponować pieniędzmi zgromadzonymi na koncie.
8. Jeśli nie zadysponujesz pieniędzmi to, po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy ramowej lub umowy rachunku prześlemy je na nieoprocentowany rachunek techniczny.
9. Postanowień ust. 1–8 nie stosujemy do zmiany oprocentowania rachunków oprocentowanych według zmiennej stopy procentowej, jeżeli zgodnie z umową oprocentowanie zmienia się wraz ze zmianą stawki bazowej, a nie zmienia się marża.

## Rozwiązanie i wygaśnięcie umowy

### § 75

1. Umowa ramowa ulega rozwiązaniu w następujących sytuacjach:
  - 1) gdy wypowiedzisz ją pisemnie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia,
  - 2) my ją wypowiemy z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia, z upływem ostatniego dnia okresu wypowiedzenia,
  - 3) gdy przedstawiciel ustawowy małoletniego wypowie ją pisemnie,
  - 4) małoletni, który ukończył 13. rok życia, wypowie ją za pisemną zgodą przedstawiciela ustawowego z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia,

- 5) Ty albo pełnomocnik wykorzystacie konto, aby wprowadzić do obrotu wartości majątkowe z nielegalnych lub nieujawnionych źródeł oraz z finansowania terroryzmu,
  - 6) Ciebie, Twojego pełnomocnika lub stronę transakcji realizowanej na rachunku obejmą krajowe bądź międzynarodowe sankcje lub embarga ustanowione przez Unię Europejską lub Organizację Narodów Zjednoczonych,
  - 7) Ty albo użytkownik umożliwicie korzystanie z rachunków osobom trzecim bez naszej zgody i wiedzy,
  - 8) mamy uzasadnione podejrzenie lub pewność, że doszło do sfałszowania instrumentu płatniczego, umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej lub naruszenia zasad użytkowania instrumentu płatniczego,
  - 9) udostępniysz osobom nieuprawnionym instrument płatniczy lub PIN,
  - 10) udostępniysz osobom nieuprawnionym urządzenie mobilne z zainstalowanym instrumentem płatniczym,
  - 11) udostępniysz indywidualne dane uwierzytelniające osobom nieuprawnionym,
  - 12) na ROR przez okres 6 miesięcy nie ma innych obrotów poza okresowym dopisywaniem odsetek oraz pobieraniem prowizji (np. za prowadzenie rachunku),
  - 13) dysponujesz rachunkiem niezgodnie z jego przeznaczeniem,
  - 14) nie zawiadomisz nas o zmianie jakichkolwiek danych osobowych – Twoich oraz osób przez Ciebie upoważnionych,
  - 15) wycofamy z oferty produkt,
  - 16) zostanie wszczęte przeciwko Tobie postępowanie egzekucyjne.
3. W przypadku określonym w ust. 2 pkt 1 i pkt. 3–6 tego paragrafu możemy wypowiedzieć umowę natychmiast.
  4. Jeśli na podstawie umowy ramowej prowadzimy więcej niż jeden rachunek, wówczas możemy wypowiedzieć tylko umowę rachunku, bez umowy ramowej. Robimy to, gdy:
    - 1) zaistnieje sytuacja określona w ust. 2 pkt. 7–16 tego paragrafu,
    - 2) nie spłacisz powstałej na tym rachunku należności przeterminowanej wraz z należnymi odsetkami w wyznaczonym przez nas terminie.
  5. O tym, że powstała wymagalna należność, poinformujemy Cię listem zwykłym najwcześniej w 7. dniu braku spłaty. Jeśli nadal nie spłacisz należności, najwcześniej w 30. dniu braku spłaty liczoną od dnia powstania zadłużenia, wyślemy Ci wezwanie do zapłaty listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Termin zapłaty: 7 dni.
  6. Jeśli nie spłacisz należności w ciągu 7 dni od otrzymania wezwania, mamy prawo wypowiedzieć umowę rachunku.
  7. Możemy też wypowiedzieć umowę podstawowego rachunku płatniczego w przypadkach określonych w przepisach ustawy o usługach płatniczych.

## **§ 78**

W razie rozwiązania lub wygaśnięcia umowy ramowej lub umowy rachunku, do którego wydaliśmy instrumenty płatnicze, zastrzegamy je wszystkie w następnym dniu po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy. Twoim obowiązkiem jest zniszczyć indywidualne dane uwierzytelniające.

## **§ 79**

Blokujemy dostęp do elektronicznych kanałów dostępu i zastrzegamy indywidualne dane uwierzytelniające w chwili, gdy dowiemy się o śmierci posiadacza rachunku.

3. Gdy osobiście przekazujesz płatnikom lub odbiorcom informacje, o których mowa w ust. 1 pkt 2 lit. d i e tego paragrafu, wówczas nasz bank jako dostawca przyjmujący przekazuje Ci dane identyfikujące rachunek płatniczy. Wskazujemy również datę, od której zlecenia stałe oraz polecenia zapłaty zaczniemy realizować z rachunku prowadzonego przez nasz bank. Robimy to w terminie, o którym mowa w ust. 1 tego paragrafu.

## Obowiązki informacyjne

### § 83

Jesteśmy podmiotem objętym obowiązkowym systemem gwarantowania pieniędzy zgromadzonych na rachunkach bankowych, zgodnie z Ustawą z 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji.

### § 84

1. Co najmniej raz w roku kalendarzowym przekazujemy Ci nieodpłatnie zestawienie opłat za usługi powiązane z rachunkiem płatniczym, które pobraliśmy w okresie objętym zestawieniem.
2. W przypadku rozwiązania umowy, rachunku płatniczego przekazujemy Ci zestawienie opłat za okres od ostatniego zestawienia do dnia rozwiązania umowy. Robimy to najpóźniej w ciągu 2 tygodni od dnia rozwiązania umowy.
3. Uzgadniamy w umowie, w jaki sposób będziemy przekazywać zestawienia opłat. Na Twoje żądanie przekazujemy je w postaci papierowej. Zestawienia opłat przesyłane w formie elektronicznej mogą być szyfrowane.

### § 85

Na Twoje żądanie nieodpłatnie udostępniamy informacje o:

- podstawowym rachunku płatniczym dostępnym w ofercie,
- warunkach korzystania z niego,
- opłatach z nim związanych.

## Usługa Moje Dokumenty SGB

### § 85a

Zasady świadczenia usługi Moje Dokumenty SGB znajdziesz w załączniku nr 5 do regulaminu.

## Inne postanowienia

### § 86

1. Przysługują nam autorskie prawa majątkowe lub prawo do korzystania z informacji lub materiałów zamieszczonych na naszych stronach internetowych.
2. Te informacje lub materiały nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, o ile wyraźnie nie stwierdzono w nich inaczej.
3. Wykorzystywanie tych informacji lub materiałów w innym celu niż zawarcie lub wykonywanie umowy wymaga naszej zgody.

### § 87

Jeśli zmienią się Twoje dane osobowe lub dane osób przez Ciebie upoważnionych, masz obowiązek jak najszybciej zawiadomić nas o tym. Dotyczy to również danych beneficjentów z tytułu dyspozycji wkładem na wypadek śmierci. Należy przedstawić stosowne dokumenty potwierdzające zmianę.

- 3) nie mamy wystarczającej wiedzy lub wyjaśnień i nie możemy zastosować odpowiednich środków bezpieczeństwa finansowego ani wykluczyć sankcji międzynarodowych,
  - 4) otrzymamy decyzję od organów rządowych w kwestii tej transakcji,
  - 5) powstanie konieczność uzyskania od Ciebie dodatkowego potwierdzenia dyspozycji.
4. W przypadku:
- 1) nieotrzymania przez nas dodatkowych wyjaśnień do transakcji, o których mowa w ust. 2 pkt 1) - 7) tego paragrafu w ciągu 2 dni roboczych,
  - 2) braku możliwości zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego,
  - 3) wystąpienia podejrzenia, że wykonanie transakcji naruszałoby obowiązujące przepisy prawa, sankcje międzynarodowe lub embarga,
  - 4) nieotrzymania przez nas dodatkowego potwierdzenia transakcji w przeciągu 2 dni kalendarzowych,
- mamy prawo odmówić realizacji transakcji.
5. Mamy prawo zablokować konto, gdy otrzymamy informację o ogłoszeniu upadłości konsumenckiej posiadacza rachunku, do czasu uzyskania informacji od syndyka o możliwości dysponowania pieniędzmi na tym rachunku.
6. Możemy wstrzymać realizację transakcji także ze względów bezpieczeństwa, gdy podejrzewamy:
- 1) zagrożenia urzędnika, z którego zlecasz transakcję,
  - 2) zlecenie transakcji przez osobę nieuprawnioną,
  - 3) możliwość popełnienia przestępstwa.
- Gdy wstrzymamy transakcję w przypadkach opisanych w tym ustępie, powiadomimy Cię o tym przez sms lub push. Znajdziesz tam również informację, że musisz potwierdzić transakcję maksymalnie w ciągu 48 godzin od momentu poinformowania Cię o jej wstrzymaniu. Jeśli jej nie potwierdzisz, odmówimy realizacji takiej transakcji.

## **§ 91**

1. Podczas zawierania umowy i otwierania rachunku weryfikujemy Twoją tożsamość, jeśli umowa dotyczy produktu, który nie wymaga wizyty w placówce. Usługa zdalnego procesu (jeśli funkcjonalność została wdrożona w banku) jest dostępna w elektronicznych kanałach dostępu (zgodnie z załącznikiem nr 3 do regulaminu).
2. Przy pierwszej wizycie w placówce banku należy pokazać aktualny dokument tożsamości, abyśmy mogli ją zweryfikować.
3. Jeśli nie pokażesz aktualnego dokumentu tożsamości, nie skorzystasz z innych usług oferowanych przez bank.
4. Użytkownik karty, który nie okazał dokumentu tożsamości w placówce banku, może realizować transakcje bezgotówkowe wyłącznie na terytorium Unii Europejskiej, państw równoważnych i może te transakcje kierować tylko do krajów Unii Europejskiej lub państw równoważnych.

## **§ 92**

1. Wszelkie sprawy, w tym oświadczenia woli, wnioski i żądania, możesz kierować:
  - 1) osobiście w dowolnej placówce (pisemnie lub ustnie do protokołu),
  - 2) telefonicznie przez call center (numery są na stronie internetowej),
  - 3) listownie na adres siedziby lub dowolnej placówki,
  - 4) e-mailem (adres na stronie internetowej) lub przez skrzynkę elektroniczną,
  - 5) przez elektroniczne kanały dostępu (jeśli masz aktywowaną taką funkcję, a umowa, regulamin lub obowiązujące przepisy prawa przewidują dla danej czynności tę formę).

## Załącznik nr 1 do Regulaminu kont dla klientów indywidualnych

### Przelewy natychmiastowe Express ELIXIR

(dalej: zasady; dawniej: Zasady realizacji przelewów natychmiastowych w systemie Express ELIXIR)

#### § 1

1. Przelew natychmiastowy jest usługą polegającą na przekazaniu w czasie rzeczywistym środków pieniężnych z rachunku prowadzonego w Banku na rachunek odbiorcy przelewu, realizowana w ramach systemu Express ELIXIR oferowanego przez KIR S.A. (Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A.).
2. Przelewy natychmiastowe realizowane są wyłącznie w złotych.
3. Dyspozycja przelewu natychmiastowego może zostać złożona wyłącznie z datą bieżącą.

#### § 2

1. Maksymalna kwota pojedynczej transakcji przelewu natychmiastowego ustalona jest na poziomie 5 000 złotych.
2. Lista banków realizujących przelewy natychmiastowe dostępna jest na stronie internetowej KIR S.A. ([www.expresselixir.pl](http://www.expresselixir.pl)).

#### § 3

1. Dyspozycję przelewu natychmiastowego możesz złożyć 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
2. Dyspozycję przelewu natychmiastowego przyjmujemy do realizacji, jeśli:
  - 1) wartość jednej dyspozycji przelewu natychmiastowego zmieści się w limicie kwotowym dla pojedynczej transakcji;
  - 2) w chwili gdy złożysz dyspozycje przelewu natychmiastowego nk odbiorcy przelewu będzie dostępny w systemie.
3. Jeśli:
  - 1) bank odbiorcy będzie niedostępny w systemie;
  - 2) prawidłowa obsługa rozliczenia w systemie będzie niemożliwa z przyczyn technicznych, niezwłocznie poinformujemy Cię, że nie możemy zrealizować przelewu natychmiastowego.
4. Dopuszczamy przerwy techniczne w czasie których usługa jest niedostępna. Komunikat o planowanych przerwach w dostępności systemu zamieszczamy z wyprzedzeniem na naszej stronie internetowej albo w serwisie bankowości internetowej lub mobilnej.

	elektroniczny kanał dostępu, w tym wypłacać gotówkę w usłudze cash back
<b>limit transakcji zbliżeniowej</b>	maksymalna kwota pojedynczej transakcji zbliżeniowej ustalana przez organizację płatniczą; wysokość limitu transakcji zbliżeniowych przeprowadzanych poza granicami Polski może być inna niż wysokość limitu obowiązującego w Polsce
<b>Mastercard International (Mastercard)</b>	organizacja płatnicza, która obsługuje międzynarodowy system akceptacji i rozliczania operacji dokonanych kartami z logo Maestro/Cirrus/Mastercard
<b>marża kursowa</b>	kwota łącznych opłat za przeliczenie waluty w transakcji płatniczej (przewalutowanie); jest to wartość procentowa marży w stosunku do najbardziej aktualnego referencyjnego kursu wymiany euro ogłoszonego przez Europejski Bank Centralny (EBC), którą prezentujemy zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/518 z dnia 19 marca 2019 r. zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 924/2009 w odniesieniu do niektórych opłat za płatności transgraniczne w Unii i opłat za przeliczenie waluty
<b>odbiorca</b>	odbiorca pieniędzy, których dotyczy transakcja, np. akceptant; odbiorcą może być osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną
<b>portfel cyfrowy</b>	aplikacja, oprogramowanie lub usługa online, dzięki której użytkownicy mogą przechowywać swoje dane finansowe i zarządzać nimi oraz wykonywać transakcje elektronicznie
<b>technologia NFC</b>	od angielskiego Near Field Communication – technologia, która umożliwia bezstykową i bezprzewodową transmisję danych na bliską odległość przy użyciu urządzenia mobilnego z anteną NFC, komunikującą się z terminalem POS lub bankomatem i umożliwiającą transakcje zbliżeniowe
<b>tokenizacja</b>	w pełni automatyczny proces, który zastępuje numer karty płatniczej innym losowym ciągiem cyfr – unikalnym i bezpiecznym tokenem płatniczym (token); dzięki tokenowi osoby postronne nie mają dostępu do danych wrażliwych karty; tokenizacja następuje, kiedy dodajesz kartę do portfela cyfrowego
<b>transakcja bezgotówkowa / operacja bezgotówkowa</b>	płatność za towary i usługi przy użyciu karty/instrumentu płatniczego, również w internecie
<b>transakcja zbliżeniowa (transakcja bezstykowa) / operacja zbliżeniowa</b>	transakcja płatnicza wykonana kartą przez zbliżenie jej lub urządzenia mobilnego do czytnika zbliżeniowego na terminalu w punkcie usługowo-handlowym lub w bankomacie z funkcją zbliżeniową
<b>transakcje/operacje</b>	zarówno transakcje/operacje bezgotówkowe jak również transakcje/operacje gotówkowe
<b>tryb online</b>	wykonywanie transakcji kartą lub instrumentem płatniczym, który wymaga połączenia w czasie rzeczywistym akceptującego ten instrument płatniczy urządzenia z systemem bankowym
<b>urządzenie mobilne</b>	smartfon, tablet lub inne urządzenie z systemem operacyjnym iOS lub

- b. w aplikacji mobilnej Nasz Bank/ SGB Mobile, jeśli ma mniej niż 18 lat, wniosek składa jego przedstawiciel ustawowy w panelu rodzica.
5. Wydajemy maksymalnie jedną kartę tego samego typu dla jednej osoby do tego samego rachunku.
6. Jeśli jesteś posiadaczem rachunku, możesz zwrócić się o wydanie karty dla jednej lub więcej osób. Udzielasz im w ten sposób pełnomocnictwa do dysponowania pieniędzmi na rachunku przy użyciu karty. Takiego pełnomocnictwa możesz udzielić osobie, która ukończyła 13 lat.
7. Jeśli jesteś posiadaczem rachunku, możesz wnioskować o zmianę typu karty. Zmiana typu karty może zmieniać opłaty za jej użytkowanie, wynikające z taryfy. Jeśli wycofaliśmy produkt z oferty, typ karty może się zmienić z naszej inicjatywy w momencie wznowienia karty. W takim przypadku warunki cenowe dla nowego typu karty nie zmieniają się.
8. Kartę młodzieżową możemy wydać osobie fizycznej, która ukończyła 13 lat i nie przekroczyła 30 lat oraz ma w banku ROR; do tego rachunku możemy wydać tylko jedną kartę młodzieżową.
9. Kartę Visa/Mastercard Junior możemy wydać osobie fizycznej (gdy wdrożymy taką funkcjonalność), która ukończyła 6 lat i nie przekroczyła 18 lat .
10. Włączysz funkcję zbliżeniową przy płatności stykowej z PIN-em. Jeśli chcesz ją wyłączyć, składasz wniosek w naszej placówce, a następnie musisz wykonać transakcję stykową z PIN-em w terminalu POS lub bankomacie..
11. Jeśli posiadaczem lub użytkownikiem karty jest małoletni do 13. roku życia, wniosek o kartę lub jej duplikat musi złożyć jego przedstawiciel ustawowy.

### **§ 3**

1. Karty mają limity transakcji bezgotówkowych oraz wypłat gotówki (dziennie kwotowe oraz ilościowe).
2. Jeśli jesteś posiadaczem rachunku, użytkownikiem karty lub przedstawicielem ustawowym małoletniego, możesz zmienić limity kwotowe w bankowości internetowej, aplikacji mobilnej lub naszej placówce. Dla kart Visa/Mastercard Junior limity może zmienić wyłącznie przedstawiciel ustawowy małoletniego w bankowości internetowej, aplikacji mobilnej lub naszej placówce.
3. Ustalamy limity ilościowe i nie może ich zmienić pracownik naszej placówki, posiadacz rachunku, użytkownik karty, przedstawiciel ustawowy małoletniego.
4. Dla kart debetowych do rachunków prowadzonych w PLN limity transakcyjne są określane w PLN. Nie ma znaczenia, czy karta jest połączona z rachunkami w walutach EUR, USD lub GBP. Limity transakcyjne w PLN obowiązują łącznie dla wszystkich transakcji kartą, niezależnie od tego, na którym rachunku podłączonym do karty zostaną rozliczone.
5. Wartości limitów określa rozdział 2 tego załącznika.

### **§ 4**

1. Jeśli nie złożysz rezygnacji ze wznowienia karty co najmniej 45 dni przed terminem jej ważności, wznowi się ona automatycznie. Wyjątek stanowi ust. 3.
2. Karty Mobile możemy wznowiać w formie plastikowej lub wirtualnej. Zależy to od parametrów karty w dniu jej wznowienia.
3. Możemy zmienić numer karty i PIN dla wznowionej karty. W takim przypadku powiadomimy Cię o zmianie na zasadach z § 7.
4. Jeśli rezygnujesz ze wznowienia karty, zniszcz kartę tak, aby uszkodzić pasek magnetyczny lub mikroprocesor oraz numer karty.

- 3) przechowywać osobno kartę, PIN i indywidualne dane uwierzytelniające,
- 4) nie udostępniać karty lub urządzenia mobilnego, PIN-u i indywidualnych danych uwierzytelniających osobom nieuprawnionym,
- 5) niezwłocznie zgłosić utratę, kradzież, przywłaszczenie albo nieuprawnione użycie karty, urządzenia mobilnego lub nieuprawniony dostęp do karty, urządzenia mobilnego, zgodnie z § 2 zasad,
- 6) przestrzegać umowy i regulaminu,
- 7) sprawdzać na bieżąco obciążenia rachunku, w tym transakcje kartą, i zgłaszać nam wszelkie niezgodności lub nieprawidłowości,
- 8) aktualizować oprogramowanie antywirusowe na urządzeniu mobilnym.

## § 11

Operacje może wykonywać wyłącznie osoba, której imię i nazwisko znajduje się na karcie, tylko w okresie ważności karty.

## Wykonywanie operacji

### § 12

1. Dzięki karcie możesz dysponować pieniędzmi na rachunku: wykonywać operacje gotówkowe i bezgotówkowe, autoryzowane wymaganymi przez nas metodami uwierzytelniania.
2. Wypłacić gotówkę przy użyciu karty możesz w:
  - 1) kasach banków, bankomatach lub terminalach POS,
  - 2) innych urządzeniach, akceptujących kartę i umożliwiającą wypłatę gotówki,
  - 3) punktach handlowo-usługowych, które udostępniają usługę cash back, jeżeli my udostępniliśmy tę usługę; dane urządzenie musi umożliwiać operacje gotówkowe kartą.
3. Wpłacić gotówkę przy użyciu karty możesz w naszych wpłatomatach; dane urządzenie musi umożliwiać wpłaty gotówkowe kartą.
4. Operacje bezgotówkowe możesz wykonywać w:
  - 1) terminalach POS,
  - 2) innych urządzeniach akceptujących kartę i umożliwiającą wykonywanie płatności bezgotówkowych,
  - 3) internecie.
5. Kartą możesz realizować operacje takie jak:
  - 1) operacje z fizycznym użyciem karty:
    - a) płatności za towary i usługi w formie bezgotówkowej w punktach handlowo-usługowych, które akceptują karty i mają terminale POS,
    - b) wypłaty gotówki w kasach banków i bankomatach,
    - c) korzystanie z usługi cash back w punktach handlowo-usługowych, które akceptują karty i mają terminale POS, z wyjątkiem postanowień ust. 10 zasad;
  - 2) operacje na odległość, tj. takie, w których nie przedstawiasz fizycznie karty, w szczególności przy zakupach przez telefon lub internet, chyba że regulamin stanowi inaczej;
  - 3) operacje kartami stokenizowanymi w portfelach cyfrowych opisuje regulamin korzystania z kart płatniczych SGB w ramach portfeli cyfrowych.
6. Operacje z użyciem karty opisane w ust. 5 pkt 1 zasad autoryzujesz, gdy:
  - 1) składasz własnoręczny podpis na potwierdzeniu dokonania transakcji albo
  - 2) wprowadzasz prawidłowy PIN, z wyjątkiem ust. 10 tego paragrafu.
7. Operacje kartą na odległość opisane w ust. 5 pkt 2 tego paragrafu autoryzujesz w ten sposób, że podajesz prawidłowy numer karty, datę jej ważności oraz trzycyfrowy kod CVC2/CVV2. Są to:

### § 13

1. W jednym dniu możesz zapłacić kartą maksymalnie tyle, ile masz dostępnych pieniędzy. Uwzględnij przy tym dziennie limity kwotowe i ilościowe dla transakcji bezgotówkowych oraz limity transakcji zbliżeniowych, jeśli używasz karty, która umożliwia transakcje zbliżeniowe.
2. Transakcje zbliżeniowe nie muszą weryfikować salda i obniżać dostępnych środków.
3. Jeśli transakcja zbliżeniowa przekroczy kwotę limitu transakcji zbliżeniowej, musisz ją potwierdzić podpisem lub PIN-em. Taka transakcja blokuje dostępne środki w wysokości autoryzowanej kwoty.
4. Niezależnie od tego, ile wynosi kwota transakcji zbliżeniowej, może być konieczne zrealizowanie jej jako typowej transakcji bezgotówkowej, wymagającej potwierdzenia. Może się to zdarzyć, nawet jeśli spełniłeś(-aś) wszelkie warunki do zrealizowania transakcji zbliżeniowej.
5. Jeśli masz kilka kart do tego samego rachunku, funkcjonują one w ramach dostępnych środków na rachunku.
6. Każda autoryzacja mająca na celu transakcję płatniczą powoduje, z wyjątkiem ust. 2, że dostępne środki w wysokości kwoty autoryzowanej transakcji blokują się do 7 dni. Nie ma znaczenia, czy transakcja doszła do skutku. Możemy zrealizować zleconą transakcję płatniczą bez blokady dostępnych środków.
7. Gdy transakcję realizujesz kartą płatniczą, a nie znasz dokładnej kwoty transakcji w momencie, w którym zgadzasz się na jej wykonanie, możemy zablokować środki na rachunku, jeżeli zgodziłeś(-aś) się na blokadę określonej kwoty środków.
8. Zwracaj uwagę na rzeczywisty poziom środków dostępnych na rachunkach, aby wykonywać transakcje kartą tylko do ich wysokości.
9. Jeżeli w ciągu 7 dni od daty transakcji nie otrzymamy jej do rozliczenia od naszego agenta rozliczeniowego, znosimy blokadę. W takim przypadku obciążymy konto kwotą tej transakcji oraz odpowiednimi prowizjami wynikającymi z taryfy po upływie 7-dniowego terminu, czyli w dniu, w którym faktycznie dostaniemy ją do rozliczenia od naszego agenta rozliczeniowego.

### § 14

Gdy płacisz kartą plastikową, musisz okazać dokument tożsamości, jeśli zażąda tego akceptant.

### § 15

Jeśli wykonujesz transakcje bezgotówkowe lub gotówkowe kartami Visa lub Mastercard, akceptant może pobrać od Ciebie dodatkową opłatę lub prowizję (tzw. surcharge). Akceptant musi poinformować Cię o jej wysokości zanim rozpoczniesz transakcję. Nie jest to nasza opłata i nie mamy wpływu na to, czy prowizja lub opłata jest pobierana i jaka jest jej wysokość.

### § 16

1. Możemy kontaktować się z Tobą, aby potwierdzić, że wykonałeś(-aś) transakcję kartą.
2. O odmowie transakcji niezwłocznie informuje Cię komunikat na urządzeniu (bankomat, terminal POS), internetowy system transakcyjnym lub akceptant. Jeśli to będzie możliwe, otrzymasz także informację o przyczynie odmowy i procedurze sprostowania błędów, które ją spowodowały. Nie dotyczy to sytuacji, w których powiadomienie takie jest niedopuszczalne na podstawie odrębnych przepisów.
3. Nieodpłatnie przesyłamy Ci informację o marży kursowej. Przekazujemy ją e-mailem lub SMS-em, na adres e-mail lub numer telefonu komórkowego, który nam podałeś(-aś). Informację przesyłamy bezzwłocznie po tym, gdy otrzymamy zlecenie płatnicze.

- b) w walucie innej niż EUR: Mastercard przelicza środki na euro według swoich kursów, następnie z EUR na PLN w dniu, w którym nasz agent rozliczeniowy przetworzył operację od innego agenta rozliczeniowego; przeliczane są przez naszego agenta rozliczeniowego według obowiązującego w SGB-Banku S.A. w poprzednim dniu roboczym kursu sprzedaży dewiz dla euro, zgodnie z tabelą kursową z tego dnia z godziny 15:00,
- 2) uznania:
- a) w EUR przeliczane są przez naszego agenta rozliczeniowego na PLN w dniu, w którym nasz agent rozliczeniowy przetworzył operację otrzymaną od innego agenta rozliczeniowego; przelicza je według obowiązującego u nas w poprzednim dniu roboczym kursu kupna dewiz dla euro, zgodnie z tabelą kursową z tego dnia z godziny 15:00,
  - b) w walucie innej niż EUR: Mastercard przelicza środki na euro według swoich kursów, następnie z EUR na PLN w dniu, w którym nasz agent rozliczeniowy przetworzył operację od innego agenta rozliczeniowego; agent rozliczeniowy przelicza według obowiązującego u nas w poprzednim dniu roboczym kursu kupna dewiz dla euro, zgodnie z tabelą kursową z tego dnia z godziny 15:00.
3. Dla kart Visa operacje w walucie innej niż PLN Visa przelicza na złote, według swoich kursów. Informacja o zastosowanym kursie znajduje się na stronie [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com).
4. Rozliczanie operacji kartami do rachunków oszczędnościowych w walutach wymiernych, wykonanych w walucie:
- 1) rachunku – obciążenie rachunku wykonujemy w walucie rachunku,
  - 2) innej niż waluta rachunku – kwotę transakcji Mastercard przelicza na walutę rachunku, według swoich kursów; informacja o zastosowanym kursie znajduje się na stronie [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com).
5. Jeśli akceptant daje wybór waluty transakcji, poprosi Cię, abyś ją wybrał(-a) z dostępnej listy.
6. Jeśli zgodnie z ust. 5 wybierzesz walutę, transakcja w walucie innej niż waluta rachunku, do którego została wydana karta, zostanie przeliczona na walutę, którą wybrałeś(-aś). Przeliczenie odbędzie się po kursie sieci akceptanta, który obsługuje punkt handlowo-usługowy lub bankomat. Następnie – na walutę rachunku według odpowiednio ust. 2 lub ust. 3.
7. Zanim autoryzujesz transakcję z ust. 5, akceptant zaprezentuje Ci kwotę transakcji w wybranej walucie, a także zastosowany kurs oraz prowizje związane z wyborem waluty.
8. Jeśli wybierasz walutę transakcji, zgadzasz się na prezentowany kurs walutowy i prowizje z ust. 7. Nie znamy prowizji i kursu walutowego, które stosuje akceptant.
9. Jeśli jesteś posiadaczem lub użytkownikiem karty, możesz przekroczyć dostępne na rachunku środki, np. na skutek przewalutowania transakcji w walucie innej niż waluta karty lub naliczenia opłat za używanie karty. Jako posiadacz rachunku musisz wtedy niezwłocznie spłacić zadłużenie.

## § 19

1. Jeśli jesteś posiadaczem rachunku, możesz złożyć do nas wniosek, abyśmy zwrócili kwotę wykonanej, autoryzowanej transakcji, którą zainicjował odbiorca lub ktoś za jego pośrednictwem, jeżeli:
- 1) w momencie autoryzacji nie została określona dokładna kwota transakcji oraz
  - 2) kwota transakcji jest wyższa niż kwota, jakiej mogłeś(-aś) się spodziewać na podstawie rodzaju i wartości wcześniejszych transakcji, postanowień umowy i istotnych dla sprawy okoliczności.

- 1) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi,
  - 2) pisemne wyjaśnienie zawierające informacje z rozdziału dotyczącego składania reklamacji,
  - 3) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności,
  - 4) informację na temat działań, które podjąłeś(-aś) wobec akceptanta (tj. co najmniej wskazanie: daty i formy Twojego kontaktu z akceptantem, danych akceptanta, treści zgłoszonego żądania oraz odpowiedzi akceptanta);
  - 5) informację, czy towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna, potwierdzenie odesłania otrzymanego towaru lub opis prób, które podjąłeś(-aś), aby zwrócić towar;
  - 6) informację o tym, że rezygnujesz z usługi lub o innych żądaniach, które kierujesz do usługodawcy oraz potwierdzenie rezerwacji, anulacji otrzymanej od usługodawcy lub paragonu z informacją o zwrocie pieniędzy.
5. Przeprowadzamy 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. Nie decydujemy o tym, czy otrzymasz kwotę transakcji.
  7. Poinformujemy Cię o decyzji akceptanta w ciągu 5 dni roboczych od daty jej otrzymania. Jeśli stwierdzimy, że żądanie zgłoszone we wniosku o chargeback jest bezzasadne, nie zwrócimy kwoty kwestionowanej transakcji.

## Usługa 3D Secure

### § 22

1. Usługa 3D-Secure umożliwia transakcje bezgotówkowe w internecie, u akceptantów udostępniających tę usługę, z wykorzystaniem:
  - 1) odpowiedzi na pytanie weryfikacyjne, którą ustalasz u nas, i hasła 3D Secure lub
  - 2) potwierdzenia transakcji w aplikacji mobilnej, o ile wybrałeś(-aś) taki sposób akceptowania transakcji.
2. Możesz ustalić lub zmienić odpowiedź na hasło weryfikacyjne z ust. 1 pkt 1 w naszej placówce lub na call center.
3. Abyś mógł(-ogła) korzystać z usługi 3D Secure przy transakcjach bezgotówkowej w internecie, musi być ona dostępna w danym serwisie internetowym.
4. Jeśli wykonujesz kartą transakcję bezgotówkową w internecie, jej autoryzacja polega na podaniu informacji wymaganych przez akceptanta:
  - 1) wspierających usługę 3D Secure – prawidłowego numeru karty, daty ważności i kodów CVV2 / CVC2 (z zastrzeżeniem, że kodu CVC2 akceptant może nie wymagać) oraz potwierdzenie transakcji w sposób określony w ust. 1;
  - 2) bez usługi 3D Secure – prawidłowego numeru karty, daty ważności i kodów CVV2 / CVC2 albo prawidłowego numeru karty i daty ważności.
5. Jeśli trzykrotnie błędnie odpowiesz na pytanie weryfikacyjne lub podasz błędne hasło 3D Secure albo nie potwierdzisz jej w aplikacji mobilnej (o ile wybrałeś(-aś) taki sposób akceptowania transakcji), usługa 3D Secure zostanie zablokowana. Możesz w dowolnej chwili zgłosić wniosek o odblokowanie usługi w naszej placówce lub na call center.

## Zastrzeżenie i blokowanie kart

### § 23

1. Karta może zostać zablokowana lub zastrzeżona przez:
  - 1) nas – zgodnie z postanowieniami § 26,
  - 2) Ciebie;

## Rozdział 2. Dienne limity wypłat gotówki i transakcji bezgotówkowych

### § 27

1. Dienne kwotowe oraz ilościowe limity wypłat gotówki i transakcji bezgotówkowych dla debetowych kart płatniczych:

Rodzaj karty	Dzienny limit wypłat gotówki			Dzienny limit transakcji bezgotówkowych (w tym internetowych)		
	wartość standardowa	wartość maksymalna	ilościowy	wartość standardowa	wartość maksymalna	ilościowy
Karty debetowe w PLN:						
Visa /Mastercard	1500 PLN	15 000 PLN	5	3000 PLN	30 000 PLN	15 (w tym 10 dla transakcji internetowych)
Karta młodzieżowa Visa /Mastercard	500 PLN	15 000 PLN	5	500 PLN	30 000 PLN	15 (w tym 10 dla transakcji internetowych)
Visa /Mastercard Junior	100 PLN	7000 PLN	5	100 PLN	7000 PLN	15 (w tym 10 dla transakcji internetowych)

Rodzaj karty	Dzienny limit wypłat gotówki			Dzienny limit transakcji bezgotówkowych (w tym internetowych)		
	wartość standardowa	wartość maksymalna	ilościowy	wartość standardowa	wartość maksymalna	ilościowy
Karty debetowe w walutach wymiennalnych						
Mastercard	350 EUR 300 GBP 400 USD	2000 EUR 1500 GBP 2000 USD	5	700 EUR 600 GBP 850 USD	4000 EUR 3000 GBP 4250 USD	15 (w tym 10 dla transakcji internetowych)

2. Aktualny limit kwotowy dla transakcji zbliżeniowych, które nie wymagają PIN-u i są wykonane w Polsce (nie dotyczy transakcji realizowanych portfelami cyfrowymi zgodnie z regulaminem korzystania z kart płatniczych SGB w ramach portfeli cyfrowych) znajduje się na stronie internetowej: [www.sgb.pl](http://www.sgb.pl). Limit dla transakcji zbliżeniowych wykonanych poza Polską może być inny niż obowiązujący w Polsce.

sposobach zawierania umów znajdują się na naszej stronie internetowej oraz w Przewodniku dla klienta.

4. Udostępniamy Ci Kantor SGB. Zasady, na których świadczymy tę usługę w bankowości elektronicznej, są załącznikiem nr 4 do regulaminu.

### **§ 3**

1. Dostęp do bankowości elektronicznej uzyskujesz za pomocą indywidualnych danych uwierzytelniających, z wyjątkiem § 9 zasad.
2. Możemy umożliwić Ci korzystanie z usługi przy użyciu tych samych indywidualnych danych uwierzytelniających, jeśli jesteś równocześnie posiadaczem lub pełnomocnikiem stałym do rachunku innego klienta. Uwzględniamy przy tym limity transakcji z § 19 zasad.

### **§ 4**

1. Kiedy wykonujesz transakcje:
  - 1) korzystaj z zaufanych komputerów z aktualnym oprogramowaniem antywirusowym;
  - 2) sprawdź, czy transmisja jest szyfrowana protokołem SSL (ang. Secure Socket Layer), który zapewnia poufność i integralność transmisji danych;
  - 3) nie korzystaj z otwartych i niezabezpieczonych sieci.
2. W Przewodniku dla klienta oraz na naszej stronie internetowej znajduje się szczegółowy opis środków bezpieczeństwa, które powinieneś(-naś) przedsięwziąć, aby bezpiecznie korzystać z elektronicznych kanałów dostępu.
3. Żeby korzystać z usługi, musisz zaakceptować pliki cookies w przeglądarce internetowej. Są one konieczne, aby utrzymać aktywną sesję po zalogowaniu się do bankowości elektronicznej. Szczegółowe informacje o wszystkich rodzajach naszych plików cookies oraz celu ich wykorzystywania znajdują się na naszej stronie internetowej.

### **§ 5**

1. Musisz korzystać z elektronicznych kanałów dostępu zgodnie z umową, regulaminem i Przewodnikiem dla klienta. Musisz zabezpieczyć otrzymane indywidualne dane uwierzytelniające przed dostępem osób trzecich i zapewnić ich poufność.
2. Gdy otrzymasz indywidualne dane uwierzytelniające z ust. 1, chroń je przed naruszeniem. Ze względów bezpieczeństwa nie przechowuj poszczególnych danych razem ze sobą.
3. Zapewniamy Ci należyłą ochronę indywidualnych danych uwierzytelniających. Są one dostępne wyłącznie dla użytkownika uprawnionego do korzystania z nich.

### **§ 6**

Zakres usług możemy zmienić tylko zgodnie z warunkami i trybem przewidzianymi dla zmiany regulaminu.

## **Rozdział 2. Dyspozycje składane przez elektroniczne kanały dostępu**

### **§ 7**

1. Wszelkie oświadczenia woli, w tym dotyczące zawarcia umowy i zmiany jej warunków, które składasz nam w postaci elektronicznej, będą ważne i prawnie wiążące, jeżeli poprawnie zidentyfikujesz się indywidualnymi danymi uwierzytelniającymi i zastosujesz metody uwierzytelnienia, których wymagamy.
2. Oświadczenie woli zawarcia umowy składasz w postaci elektronicznej, co jest zrównane z formą pisemną, zgodnie z art. 7 ustawy Prawo bankowe. Wykorzystujesz przy tym indywidualne dane uwierzytelniające.
3. Oświadczenie woli zawarcia umowy zawieramy w postaci elektronicznej, co jest zrównane z formą pisemną, zgodnie z art. 7 ustawy Prawo bankowe.
4. Możemy zawierać z Tobą umowy przez elektroniczne kanały dostępu, posługując się pełnomocnikiem. Pełnomocnik składa w naszym imieniu oświadczenie woli zawarcia umowy

- 2) inicjujesz transakcję płatniczą,
  - 3) przeprowadzasz w kanale zdalnym czynność, która może wiązać się z ryzykiem oszustwa lub innych nadużyć,
- z wyjątkiem sytuacji niewymagających silnego uwierzytelnienia, które wskazuje ust. 4. zasad.
4. Możemy nie stosować silnego uwierzytelniania, gdy:
    - 1) korzystasz z jednej z wymienionych niżej pozycji w trybie online lub z 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 wyjątkiem ust. 5,
    - 2) inicjujesz transakcję do odbiorcy z listy zaufanych odbiorców, którą utworzyłeś(-aś) wcześniej, stosując silne uwierzytelnienie,
    - 3) inicjujesz kolejną transakcję z serii transakcji cyklicznych, na tę samą kwotę, dla tego samego odbiorcy pod warunkiem, że pierwszą transakcję cykliczną utworzyłeś(-aś), zmieniłeś(-aś) lub zainicjowałeś(-eś), stosując silne uwierzytelnienie,
    - 4) inicjujesz transakcję płatniczą w sytuacji, gdy płatnik i odbiorca są tą samą osobą fizyczną lub prawną i prowadzimy oba rachunki płatnicze,
    - 5) inicjujesz transakcję płatniczą, której poziom ryzyka uznajemy za niską, zgodnie z mechanizmem monitorowania naszych transakcji.
  5. Stosujemy silne uwierzytelnianie, jeżeli:
    - 1) po raz pierwszy uzyskujesz dostęp do informacji z ust. 4 pkt 1 lit. a w trybie online;
    - 2) minęło więcej niż 90 dni, odkąd po raz ostatni uzyskałeś(-aś) dostęp do informacji z ust. 4 pkt 1 lit. b w trybie online oraz odkąd ostatni raz zastosowałeś(-aś) silne uwierzytelnianie.
  6. Możemy skontaktować się z Tobą, aby zrealizować zlecenie płatnicze.
  7. Aby uzyskać dostęp do serwisu internetowego, musisz podać swój identyfikator albo kod QR (gdy udostępniemy taką funkcjonalność, kod QR opisuje Przewodnik dla klienta) oraz udostępnione Ci indywidualne dane uwierzytelniające, opisane w ust. 8.
  8. Aby uzyskać dostęp do dyspozycji składanych przez serwis internetowy i móc je autoryzować, musisz zalogować się do serwisu internetowego, używając indywidualnych danych uwierzytelniających:
    - 1) hasła stałego i kodu SMS, z wyjątkiem ust. 10,
    - 2) podpisu kwalifikowanego,
    - 3) aplikacji mobilnej Nasz Bank/ SGB Mobile (gdy wdrożymy taką funkcjonalność) i PIN-u do Nasz Bank/ SGB Mobile; wymogi oraz zasady instalacji SGB Mobile na urządzeniu mobilnym i sposób jego aktywacji opisuje Przewodnik dla klienta.Oprócz PIN-u do Nasz Bank/ SGB Mobile umożliwiamy użycie biometrycznych danych uwierzytelniających, takich jak: Face ID oraz Touch ID.
  9. Hasło stałe z ust. 8 pkt 2 nadajesz po tym, gdy prześlemy Ci hasło tymczasowe. Nastąpi to podczas pierwszego logowania lub odblokowywania dostępu do bankowości internetowej. Zasady tworzenia hasła stałego (jego składniki) określa Przewodnik dla klienta.
  10. Podczas logowania się do bankowości internetowej możesz dodać urządzenie, z którego się logujesz, jako urządzenie zaufane. Wtedy kolejne logowania z tego urządzenia do bankowości internetowej w przeglądarce będziesz przeprowadzać już bez dodatkowego uwierzytelnienia za pomocą kodów SMS. Urządzeniem zaufanym może być np. prywatny komputer, smartfon lub tablet, z którego korzystasz wyłącznie Ty. Podczas logowania weryfikujemy określone cechy tego urządzenia.

## Rozdział 4. Ograniczenia w korzystaniu z elektronicznych kanałów dostępu

### § 14

1. Zablokujemy Ci dostęp do serwisu internetowego i uniemożliwimy wykonanie transakcji, jeśli:
  - 1) złożysz dyspozycję zablokowania dostępu do serwisu internetowego,
  - 2) trzy razy wpiszesz nieprawidłowy kod SMS, lub nieprawidłowe hasło stałe.
2. Możemy ograniczyć lub zablokować dostęp do serwisu internetowego lub czasowo zablokować wykonanie dyspozycji, jeśli:
  - 1) istnieją uzasadnione przyczyny, które wiążą się z bezpieczeństwem dostępu do serwisu internetowego i indywidualnych danych uwierzytelniających; również gdy podejrzewamy, że ktoś popełnił przestępstwo na Twoją szkodę,
  - 2) umyślnie doprowadziłeś(-aś) do nieautoryzowanej transakcji płatniczej lub mamy uzasadnione podejrzenie, że będziesz posługiwać się dostępem niezgodnie z regulaminem,
  - 3) korzystasz z serwisu internetowego niezgodnie z zasadami bezpieczeństwa określonymi w tym załączniku lub zagrażasz bezpieczeństwu korzystania z serwisu internetowego,
  - 4) konserwujemy serwis internetowy lub inne systemy teleinformatyczne związane z wykonywaniem umowy; poinformujemy Cię o tym z wyprzedzeniem na naszej stronie internetowej,
  - 5) usuwamy awarie, usterki lub nieprawidłowości działania w serwisie internetowym lub innych systemach teleinformatycznych związanych z wykonywaniem umowy,
  - 6) wymieniamy stosowane indywidualne dane uwierzytelniające; poinformujemy Cię o tym pisemnie lub na naszej stronie internetowej,
  - 7) mamy uzasadnione podejrzenie, że transakcje na Twoim rachunku mają związek z przestępstwem związanym z praniem pieniędzy lub finansowaniem terroryzmu,
  - 8) gdy na Twoim rachunku są zamrożone wartości majątkowe lub gdy wobec Ciebie należy stosować sankcje międzynarodowe albo embarga,
  - 9) nie możemy zastosować środków bezpieczeństwa finansowego; do tych sytuacji zaliczamy brak aktualnego dokumentu tożsamości Twojego lub osób upoważnionych do działania w Twoim imieniu.
3. Możemy uchylić ograniczenie albo blokadę dostępu do serwisu internetowego w przypadku z ust. 2 pkt 1, jeśli odpowiedni wniosek złożysz Ty lub pełnomocnik stały, w sposób określony w ust. 4 zasad. W takim przypadku albo wydajemy Ci nowe indywidualne dane uwierzytelniające, albo uchylamy ograniczenia lub blokady i zachowujesz dotychczasowe dane uwierzytelniające.
4. W przypadku z ust. 2 pkt 1 uchylenie:
  - 1) ograniczenia lub blokady dostępu do serwisu internetowego następuje na podstawie Twojej dyspozycji telefonicznej lub złożonej w naszej siedzibie lub dowolnej placówce,
  - 2) czasowej blokady dyspozycji następuje po tym, jak nasz pracownik skontaktuje się z Tobą telefonicznie lub pisemnie, a Ty potwierdzisz złożoną dyspozycję.
5. Z wyjątkiem ust. 6, informujemy Cię, że zamierzamy zablokować indywidualne dane uwierzytelniające w przypadkach z ust. 2 pkt 1 i 3, zanim je zablokujemy, a jeżeli nie jest to możliwe – telefonicznie, niezwłocznie po zablokowaniu.
6. Nie informujemy o zablokowaniu, jeżeli byłoby to nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione zgodnie z odrębnymi przepisami.

2. Z wyjątkiem ust. 3 informujemy Cię, że zamierzamy zastrzec indywidualne dane uwierzytelniające w przypadkach z ust. 1 pkt 2 i 3, zanim je zastrzeżemy, a jeżeli nie jest to możliwe – telefonicznie, niezwłocznie po zastrzeżeniu.
3. Nie informujemy o zastrzeżeniu, jeżeli byłoby to nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione zgodnie z odrębnymi przepisami.

## **Rozdział 6. Udostępnianie informacji na potrzeby inicjowania transakcji płatniczych i dostępu do informacji o rachunku. Potwierdzanie dostępności pieniędzy na rachunku**

### **§ 18**

1. Jeśli korzystasz z serwisu internetowego i zgodzisz się na udostępnienie informacji o rachunku i transakcjach w nim, możemy udostępnić te informacje dostawcy, który świadczy usługi dostępu do informacji o rachunku.
2. Dostęp do informacji na rachunku z ust. 1 mogą mieć także dostawcy, którzy inicjują transakcje płatnicze dla użytkowników korzystających z serwisu internetowego.
3. Niezwłocznie potwierdzamy dostępność na rachunku kwoty niezbędnej do wykonania transakcji realizowanej kartą, jeżeli zawnioskuje o to dostawca wydający instrumenty płatnicze oparte na karcie płatniczej. Dostępność pieniędzy potwierdzamy, jeśli:
  - 1) Twój rachunek płatniczy jest dostępny online w momencie, w którym otrzymamy wniosek,
  - 2) zgodziłeś(-aś) się, abyśmy odpowiadali na tego rodzaju wnioski dostawcy wydającego instrumenty płatnicze oparte na karcie płatniczej,
  - 3) zgody z pkt b udzieliłeś(-aś), zanim wpłynął do nas pierwszy wniosek dotyczący potwierdzenia.
4. Dostawca wydający instrumenty płatnicze oparte na karcie płatniczej może wystąpić z wnioskiem z ust. 3, jeżeli:
  - 1) zgodziłeś(-aś) się, aby występował z wnioskiem z ust. 3,
  - 2) zainicjowałeś(-aś) transakcję płatniczą realizowaną kartą płatniczą przy użyciu opartego na tej karcie instrumentu płatniczego, który wydał dany dostawca,
  - 3) dostawca uwierzytelnia siebie wobec nas, zanim złoży wniosek z ust. 3, oraz porozumiewa się z nami w sposób bezpieczny.
5. Potwierdzenie z ust. 3 polega na tym, że udzielasz tylko odpowiedzi „tak” albo „nie” i nie podajesz salda rachunku. Odpowiedzi nie przechowujemy i wykorzystujemy ją tylko do wykonania transakcji realizowanej kartą płatniczą.
6. Potwierdzenie z ust. 3 nie umożliwia nam blokady pieniędzy na Twoim rachunku płatniczym.
7. Możesz zwrócić się do nas o przekazanie danych identyfikujących dostawcę z ust. 4 oraz udzielonej odpowiedzi z ust. 5.
8. Możemy odmówić dostępu do rachunku dostawcy świadczącemu usługę dostępu do informacji o rachunku lub dostawcy świadczącemu usługę inicjowania transakcji płatniczej. Mamy do tego prawo z przyczyn, które są obiektywnie uzasadnione i należycie udokumentowane lub mają związek z nielegalnym dostępem do rachunku takiego dostawcy, w tym z nieuprawnionym zainicjowaniem transakcji płatniczej. W takim przypadku w uzgodniony sposób informujemy Cię o odmowie dostępu do rachunku i jej przyczynach. Informujemy Cię, o ile jest to możliwe, zanim odmówimy dostępu, a jeżeli nie jest to możliwe – bezzwłocznie po takiej odmowie, najpóźniej w dniu roboczym następującym po dniu takiej odmowy. Nie informujemy o odmowie, jeżeli byłoby to nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub sprzeczne z odrębnymi przepisami. Dostawcy świadczącemu usługę dostępu do informacji o rachunku oraz dostawcy świadczącemu usługę inicjowania transakcji płatniczej umożliwiamy dostęp do rachunku niezwłocznie po tym, gdy ustanie przyczyna odmowy.

## Załącznik nr 4 do Regulaminu kont dla klientów indywidualnych

### Kantor SGB w bankowości elektronicznej

(dalej: zasady;

dawniej: Zasady świadczenia usługi Kantor SGB w ramach usług bankowości elektronicznej)

#### Postanowienia ogólne i definicje

##### § 1

1. „Zasady świadczenia usługi Kantor SGB w bankowości elektronicznej” (dalej: zasady) określają warunki korzystania z usługi Kantor SGB, która umożliwia Ci wymianę walut (kupno lub sprzedaż) z rozliczeniem bezgotówkowym, w bankowości elektronicznej. Zasady korzystania z Kantoru SGB w bankowości mobilnej określa Regulamin korzystania z aplikacji mobilnej SGB Mobile.
2. Zasady użytkowania Kantoru SGB opisuje Instrukcja użytkowania Kantoru SGB (dalej: instrukcja). Instrukcja znajduje się na naszej stronie internetowej.

#### Udostępnienie i korzystanie z Kantoru SGB

##### § 2

1. Aby korzystać z Kantoru SGB, musisz:
  - 1) mieć rachunek ROR oraz co najmniej jeden rachunek oszczędnościowy w walucie wymiennej, dla której oferujemy Kantor SGB,
  - 2) korzystać z bankowości elektronicznej,
  - 3) mieć udostępnione rachunki z pkt 1 w bankowości elektronicznej,
  - 4) mieć udostępniony Kantor SGB.
2. Kantor SGB jest dostępny dla posiadacza rachunku, a w przypadku rachunku wspólnego dla współposiadaczy oraz pełnomocnika stałego. Usługa jest niedostępna dla małoletnich poniżej 13. roku życia.
3. Bank udostępnia Kantor SGB bez składania wniosku.
4. Jeśli jesteś jedną z osób z ust. 2, możesz korzystać z Kantoru SGB w bankowości, gdy zalogujesz się do systemu.

#### Zasady działania Kantoru SGB

#### Transakcje realizowane w czasie rzeczywistym

##### § 3

1. Możesz korzystać z wymiany walut przez rachunki z § 2 ust. 1 pkt 1 dostępne w Kantorze SGB. Wymiana walut musi jednak zawsze następować pomiędzy rachunkiem prowadzonym w złotych a rachunkiem w walucie wymiennej.
2. Na naszej stronie internetowej, w call center oraz placówkach określamy:
  - 1) dostępne w Kantorze SGB pary walut,
  - 2) dopuszczalne minimalne i maksymalne kwoty pojedynczych transakcji,
  - 3) dopuszczalne dzienne limity transakcji na rachunkach,
  - 4) dni i godziny zawierania transakcji oraz składania zleceń transakcji; Kantor SGB działa w dni robocze w godzinach od 9.00 do 15.00; możemy udostępnić usługę w inne dni oraz wydłużyć godziny jej funkcjonowania, o czym poinformujemy na naszych stronach internetowych.

przez naszą stronę internetową, call center oraz w placówkach.

## § 7

1. Gdy składasz zlecenie z § 6 ust. 1 tych zasad:
  - 1) określasz jego parametry:
    - a) rodzaj transakcji (kupno lub sprzedaż waluty),
    - b) parę walutową,
    - c) kwotę transakcji,
    - d) datę rozpoczęcia zlecenia,
    - e) datę zakończenia zlecenia,
    - f) rachunki służące do rozliczenia zlecenia transakcji;
  - 2) wskazujesz kurs realizacji zlecanej transakcji,
  - 3) wskazujesz, czy zlecenie ma być realizowane jednorazowo czy cyklicznie (gdy wdrożymy taką funkcjonalność).
2. Zlecenie realizacji transakcji w danym dniu przyjmujemy do wysokości pojedynczego i dziennego limitu transakcji dla rachunku obciążanego, który prowadzimy w danej walucie.
3. Do rozliczenia transakcji w przyszłości mogą służyć wyłącznie rachunki, z których korzystasz jako posiadacz rachunku lub pełnomocnik stały.
4. Aby złożyć zlecenie wykonania transakcji w przyszłości nie musisz wykonywać dodatkowej autoryzacji, z wyjątkiem opisanym w §5 ust 4 zasad.
5. Jesteś związany(-a) zleceniem wykonania transakcji w przyszłości do momentu, w którym ją przyjmimy na podstawie wskazanego kursu z ust. 1 pkt 2, lub w którym upłynie termin jej ważności, chyba że odwołasz zlecenie.
6. Realizujemy zlecenie transakcji z ust. 2, gdy kurs osiągnie poziom, który wskazałeś(-aś) do realizacji rodzaju transakcji i pary walutowej lub korzystniejszy. Musisz mieć w tym momencie pieniądze na rachunku obciążanym, w wysokości zleconej transakcji przeliczonej po kursie, który wskazałeś(-aś).
7. Możesz odwołać zlecenie wykonania transakcji w przyszłości z ust. 2, zanim kurs osiągnie poziom, który wskazałaś (-eś) w zleceniu do realizacji danej transakcji.

## § 8

8. Z wyjątkiem ust. 3, Kantor SGB udostępnia informacje o transakcjach:
  - 4) zrealizowanych, w szczególności informacje:
    - a) które umożliwiają Ci zidentyfikowanie transakcji,
    - b) które dotyczą rachunków służących do rozliczenia transakcji,
    - c) o kwocie transakcji wraz z kursem walutowym, który zastosowaliśmy w transakcji, oraz kwotę transakcji po przeliczeniu walut,
    - d) o dacie transakcji;
  - 5) otwartych zleceniach wykonania transakcji w przyszłości;
  - 6) niewykonanych:
    - a) zleceniach transakcji w przyszłości, których nie zrealizowaliśmy, ponieważ upłynął termin zlecenia,
    - b) zleceniach, które odwołałeś(-aś) (anulowanych).
9. Informacje o wszystkich transakcjach w Kantorze SGB rozliczonych przez wskazany rachunek znajdują się w historii tego rachunku w serwisie internetowym.
10. Jeśli jesteś posiadaczem, dostarczamy Ci informacje z ust. 1-2, okresowo, zgodnie z warunkami umów rachunków, które służą do rozliczenia transakcji.

## § 9

### Oplaty i prowizje

Za usługi określone w umowie pobieramy opłaty i prowizje zgodnie z obowiązującą taryfą.

## Załącznik nr 5 do Regulaminu kont dla klientów indywidualnych

### Moje Dokumenty SGB

(dalej: zasady; dawniej: Zasady świadczenia usługi Moje Dokumenty SGB)

#### Postanowienia ogólne i definicje

##### § 1

1. Ten dokument określa zasady, na jakich świadczymy usługę Moje Dokumenty SGB. Usługa ta umożliwia Ci dostęp do przekazanych regulacji, informacji o ich zmianach oraz innych dokumentów wskazanych w regulaminie.
2. Zasady korzystania z usługi z ust. 1 opisuje Przewodnik dla użytkownika – Moje Dokumenty SGB (dalej: instrukcja). Instrukcja znajduje się na naszej stronie internetowej.

#### Zasady udostępnienia dokumentów w usłudze Moje Dokumenty SGB

##### § 2

1. Bank może udostępniać usługę:
  - 1) przez internet – jeśli nie masz dostępu do bankowości internetowej oraz po wygaśnięciu umowy,
  - 2) przez bankowość internetową (gdy udostępniemy taką usługę).
2. Aby korzystać z usługi Moje Dokumenty SGB, składasz oświadczenie:
  - 1) w naszej placówce lub
  - 2) w bankowości internetowej lub mobilnej, jeśli udostępniemy taki wniosek.
3. Zapewniamy dostęp do usługi w trakcie trwania umowy oraz po jej wygaśnięciu, przez okres zgodny z obowiązującym prawem. Jeśli miałeś(-aś) dostęp do usługi przez bankowość internetową, po wygaśnięciu umowy uzyskujesz dostęp w sposób opisany w Przewodniku dla klienta – Moje Dokumenty SGB.

#### Zasady działania usługi Moje Dokumenty SGB

##### § 3

1. Przekazujemy klientom dokumenty z §1 ust. 1. Jeśli wskażesz usługę Moje dokumenty SGB jako formę dostarczania dokumentów, wykorzystamy ją. Powiadomimy Cię o tym w formie, którą wskazałeś(-aś) w oświadczeniu z §2 ust 2, wysyłając:
  - 1) wiadomość SMS lub
  - 2) e-mail.
2. Dokumenty, które udostępniamy, możesz zapisywać i przechowywać na swoim komputerze lub innym nośniku.

#### Logowanie i korzystanie z usługi Moje Dokumenty SGB

##### § 4

Zasady bezpiecznego logowania i korzystania z usługi znajdują się w:

- 1) Przewodniku dla klienta – Moje Dokumenty SGB – jeśli nie korzystasz z bankowości internetowej lub Twoja umowa wygasła,
- 2) Przewodniku dla klienta – Przewodniku po bankowości internetowej SGB24 – jeśli korzystasz z bankowości internetowej.

#### Blokowanie dostępu do usługi Moje Dokumenty SGB

##### § 5

1. Dostęp do usługi Moje Dokumenty SGB możemy zablokować zarówno my, jak i Ty.

## Załącznik nr 6 do Regulaminu kont dla klientów indywidualnych

### Zasady składania skarg na brak dostępności niektórych produktów i usług

1. Jeżeli posiadasz zastrzeżenia do dostępności naszych produktów lub usług, to masz prawo złożyć skargę.
2. Skargę na brak dostępności niektórych naszych produktów i usług możesz złożyć:
  - 1) w dowolnej placówce banku (pisemnie lub ustnie do protokołu);
  - 2) telefonicznie przez call center (numery na naszej stronie internetowej);
  - 3) listownie na adres dowolnej placówki banku albo przez skrzynkę elektroniczną;
  - 4) e-mailem (adres na naszej stronie internetowej).
3. Adresy placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej.
4. W pisemnej skardze umieść:
  - 1) swoje imię i nazwisko;
  - 2) adres korespondencyjny, adres e-mail lub numer telefonu;
  - 3) informację, jak możemy się z Tobą skontaktować;
  - 4) informację, jakiego produktu lub usługi dotyczy skarga;
  - 5) informację, jakiego wymagania dostępności nie spełniają produkt albo usługa;
  - 6) żądanie, abyśmy zapewнили spełnienie wymogu dostępności produktu lub usługi.
5. W skardze możesz wskazać preferowany sposób, w jaki powinniśmy zapewnić spełnienie wymagania dostępności produktu lub usługi.
6. Jeśli skarga nie zawiera informacji wskazanych w ust. 4, to pozostawimy ją bez rozpatrzenia.
7. Jeżeli nie masz statusu konsumenta, a złożyłeś skargę, to poinformujemy Cię w terminie 30 dni kalendarzowych o odmowie rozpatrzenia skargi.
8. Jeśli masz status konsumenta, ale skarga nie zawiera informacji wskazanych w ust. 4 powyżej, to poinformujemy Cię o:
  - 1) odmowie rozpatrzenia skargi z tego powodu, w terminie 30 dni kalendarzowych.
  - 2) o tym, że po złożeniu skargi zgodnie z wymogami zostanie ona przez nas rozpatrzona.
9. Formularz skargi dostępny jest na naszej stronie internetowej.
10. Odpowiadamy na skargę dotyczącą braku dostępności świadczonych przez nas produktów i usług w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.
11. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie możemy rozpatrzyć skargi i odpowiedzieć na nią w ciągu 30 dni kalendarzowych, wydłużamy ten czas do 60 dni kalendarzowych.
12. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na skargę w terminie określonym w ust. 10, wówczas w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi:
  - 1) wyjaśniamy przyczynę opóźnienia;
  - 2) podajemy przewidywany termin odpowiedzi na skargę, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 11.
13. Wskazane w ust. 12 wyjaśnienia prześlemy:
  - 1) pisemnie lub
  - 2) e-mailem (jeśli jako formę otrzymania odpowiedzi na skargę wskażesz odpowiedź drogą e-mailową).
14. Aby zachować terminy odpowiedzi na skargę (ust. 10 i 11), wystarczy, że odpowiemy przed upływem tych terminów. W przypadku odpowiedzi na piśmie wystarczające jest