

# Regulamin wydawania i używania debetowych kart płatniczych Visa Business Electron w MultiBanku

|                |  |   |
|----------------|--|---|
| Rozdział I.    | Postanowienia ogólne i definicje.....  | 1 |
| Rozdział II.   | Wydawanie kart.....  | 2 |
| Rozdział III.  | Doręczenie karty i aktywacja karty. ....                                       | 2 |
| Rozdział IV.   | Zdefiniowanie PIN-u dla karty. ....  | 3 |
| Rozdział V.    | Rodzaje transakcji i urządzeń, w których można dokonywać transakcji kartą..... | 3 |
| Rozdział VI.   | Używanie karty. ....   | 3 |
| Rozdział VII.  | Rozliczenia transakcji, opłat i prowizji. Kursy walutowe. ....                 | 4 |
| Rozdział VIII. | Zestawienie transakcji. ....   | 5 |
| Rozdział IX.   | Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji. ....           | 5 |
| Rozdział X.    | Duplikat karty.....  | 5 |
| Rozdział XI.   | Wznowienie karty. ....   | 6 |
| Rozdział XII.  | Utrata karty.....  | 6 |
| Rozdział XIII. | Rezygnacja z karty.....  | 6 |
| Rozdział XIV.  | Usługi dodatkowe. ....   | 6 |
| Rozdział XV.   | Wypowiedzenie Umowy.....   | 7 |
| Rozdział XVI.  | Postanowienia końcowe. ....  | 7 |

## Rozdział I. Postanowienia ogólne i definicje.

### § 1.

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy o korzystanie z kart płatniczych.
2. Regulamin określa zasady:
  - 1) wydawania przez MultiBank debetowych kart płatniczych Visa Business Electron (zwanymi dalej kartami),
  - 2) używania kart.
3. W sprawach nieuregulowanych w „Regulaminie wydawania i używania debetowych kart płatniczych Visa Business Electron w MultiBanku” mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

### § 2.

Definiuje się następujące pojęcia:

- 1) **agent rozliczeniowy** – bank bądź inna osoba prawna zawierająca z akceptantami umowy o przyjmowanie zapłaty przy użyciu kart płatniczych,
- 2) **akceptant** – przedsiębiorca, który zawarł z agentem rozliczeniowym umowę o przyjmowanie zapłaty przy użyciu kart płatniczych,
- 3) **autoryzacja** – zgoda MultiBanku na dokonanie transakcji przy użyciu karty, udzielona w odpowiedzi na otrzymane przez MultiBank zapytanie,
- 4) **bankomat** – urządzenie umożliwiające Posiadaczowi lub Użytkownikowi karty podejmowanie gotówki lub dodatkowo dokonywanie innych transakcji,
- 5) **dowód dokonania transakcji** – dokument potwierdzający dokonanie zapłaty przy użyciu karty lub wydruk z bankomatu potwierdzający wykonanie operacji przy użyciu karty,
- 6) **kanał dostępu** – sposób komunikacji Klienta z MultiBankiem, a w szczególności za pośrednictwem sieci Internet, telefonu stacjonarnego lub telefonu komórkowego, umożliwiające:
  - a) składanie dyspozycji związanych z funkcjonowaniem kart,
  - b) dostęp do informacji lub usług bankowych powiązanych z kartami.
- 7) **karta** – karta główna lub karta dodatkowa, debetowa karta Visa Business Electron wydana przez MultiBank na mocy posiadanej przez BRE Bank SA licencji Visa International,
- 8) **karta główna** – karta wydana Posiadaczowi,
- 9) **karta dodatkowa** – karta wydana Użytkownikowi karty płatniczej,
- 10) **kod CVV2** – trzycyfrowy kod umieszczony na odwrocie karty, używany do potwierdzania autentyczności karty podczas dokonywania transakcji internetowych, telefonicznych i pocztowych,
- 11) **limit autoryzacyjny** – określony dla karty przez Posiadacza, ilościowy lub wartościowy, dzienny lub miesięczny limit transakcji autoryzowanych, którego minimalną i maksymalną wysokość określa MultiBank,
- 12) **MultiBank** – BRE Bank SA Oddziału Bankowości Detalicznej,
- 13) **multilinia** – Centrum obsługi Telefonicznej MultiBanku, w ramach którego dostępny jest również Automatyczny Serwis Telefoniczny,
- 14) **PIN (Personal Identification Number)** – kod identyfikacyjny - czterocyfrowy poufny numer, który łącznie z kartą służy do elektronicznej identyfikacji Posiadacza lub Użytkownika karty płatniczej przy dokonywaniu transakcji,
- 15) **Posiadacz** – osoba fizyczna, posiadacz rachunku bankowego i każdy ze współposiadaczy rachunku bankowego,
- 16) **rachunek bankowy** – należący do Posiadacza rachunek bieżący oraz rachunki otwarte w ramach Umowy o prowadzenie rachunku bieżącego w MultiBanku, do których mogą być wydane karty na podstawie zawartej Umowy o korzystanie z kart płatniczych,
- 17) **tabela funkcjonalności kanałów dostępu** – tabela, która określa szczegółowy zakres i zasady korzystania z usług MultiBanku świadczonych za pośrednictwem poszczególnych kanałów dostępu; Tabela funkcjonalności jest podawana do wiadomości na stronach internetowych MultiBanku, w placówkach MultiBanku oraz za pośrednictwem multilinii.
- 18) **transakcja** – operacja wypłaty gotówki lub dokonania zapłaty przy użyciu karty płatniczej lub inna operacja dokonana przy użyciu karty płatniczej,
- 19) **transakcja autoryzowana** – transakcja, dla której została udzielona autoryzacja,
- 20) **Umowa** – Umowa o korzystanie z kart płatniczych

- 21) **Ustawa** – Ustawa z dnia 12 września 2002 roku o elektronicznych instrumentach płatniczych (Dz.U. z dnia 11.10.2002, nr 169, poz. 1385), z późniejszymi zmianami,
- 22) **Użytkownik (karty płatniczej)** – osoba fizyczna, na której imię i nazwisko została wydana karta, pełnomocnik do rachunku bankowego, upoważniony przez Posiadacza do posługiwania się kartą wydaną do rachunku bankowego,
- 23) **użytkownik rachunku bankowego** – posiadacz rachunku bankowego lub współposiadacz rachunku bankowego lub pełnomocnik rachunku bankowego, ogólny lub rodzajowy,
- 24) **Visa International** - organizacja międzynarodowa, której członkami są instytucje finansowe tworzące system autoryzacji i rozliczeń transakcji dokonywanych przy użyciu kart Visa,
- 25) **waluta rozliczeniowa** – waluta używana przez Visa International przy dokonywaniu rozliczeń z tytułu transakcji zagranicznych dokonanych kartami wydanymi przez MultiBank, rodzaj waluty rozliczeniowej określa MultiBank; informacja o rodzaju waluty rozliczeniowej dostępna jest dla Posiadacza na stronach internetowych, w placówkach MultiBanku oraz za pośrednictwem multilinii,
- 26) **zestawienie transakcji** – udostępniany Posiadaczowi wykaz rozliczonych transakcji dokonanych przy użyciu karty płatniczej oraz należnych MultiBankowi opłat i prowizji.

## **Rozdział II. Wydawanie kart.**

### § 3.

1. Warunkiem ubiegania się o wydanie karty do rachunku bankowego oraz wydania karty jest podpisanie przez Posiadacza Umowy o korzystanie z kart płatniczych oraz złożenie wniosku o wydanie karty.
2. Podpisując Umowę, Posiadacz wyrażają nieodwołalną zgodę na składanie przez każdego z nich bez ograniczeń dyspozycji związanych z wykonywaniem Umowy oraz na dokonywanie samodzielnie wszelkich czynności wynikających z Umowy, za wyjątkiem jej wypowiedzenia.
3. Wniosek o wydanie karty może złożyć wyłącznie Posiadacz.
4. Przyjmując wniosek o wydanie karty MultiBank informuje Posiadacza o warunkach, sposobie i terminie wydania karty.
5. Każdemu użytkownikowi rachunku bankowego może być wydana tylko jedna karta danego typu do rachunku bankowego.
6. MultiBank ma prawo odmówić wydania karty. O odmowie wydania karty MultiBank powiadamia Posiadacza telefonicznie lub pisemnie.
7. Posiadacz lub Użytkownik otrzymuje potwierdzenie wydania karty, które stanowi załącznik do Umowy o korzystanie z kart płatniczych.

### § 4.

1. Posiadacz, wnosząc o wydanie karty dodatkowej, upoważnia przyszłego Użytkownika do dysponowania, przy użyciu karty dodatkowej, środkami znajdującymi się na rachunku bankowym.
2. Posiadacz zobowiązuje się do zapoznania przyszłego Użytkownika z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz ponosi wszelkie konsekwencje wynikające z ich nieprzestrzegania przez Użytkownika.

### § 5.

1. Posiadacz ponosi całkowitą odpowiedzialność z tytułu używania wszystkich kart wydanych do jego rachunku bankowego w zakresie przestrzegania:
  - 1) niniejszego Regulaminu,
  - 2) powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
  - 3) miejscowych przepisów posługiwania się bankomatami.
2. Karta nie może być wykorzystywana do celów niezgodnych z przepisami polskiego prawa, a w przypadku transakcji mających miejsce za granicą Polski, również z przepisami prawa danego kraju, w tym do zakupu towarów i usług zakazanych przez prawo.

### § 6.

1. Posiadacz upoważniony jest do wydawania dyspozycji dotyczących wszystkich kart wydanych do rachunku bankowego, z zastrzeżeniem postanowień § 12 ust. 1.
2. Użytkownik upoważniony jest do wydawania dyspozycji wyłącznie w odniesieniu do karty dodatkowej wydanej na jego imię i nazwisko.
3. Dyspozycje wchodzące w zakres obsługi kart mogą być składane w zakresie i w sposób określony przez MultiBank za pośrednictwem:
  - 1) placówek MultiBanku,
  - 2) multilinii,
  - 3) Automatycznego Serwisu Telefonicznego,
  - 4) sieci Internet,
  - 5) WAP,
  - 6) SMS,
  - 7) w inne formie, uzgodnionej z MultiBankiem.
4. Składanie dyspozycji za pośrednictwem kanałów dostępu jest możliwe po dokonaniu aktywacji kanałów dostępu za pośrednictwem multilinii.
5. Dyspozycje składane za pośrednictwem kanałów dostępu wymagają jednoznacznej identyfikacji osoby uprawnionej przy użyciu właściwych dla danego kanału dostępu identyfikatorów wskazanych w Tabeli funkcjonalności kanałów dostępu..
6. Dyspozycje składane w placówce MultiBanku wymagają potwierdzenia tożsamości oraz własnoręczności podpisu pod dyspozycją, z zastrzeżeniem postanowień § 9 ust. 2.

### § 7.

Wydana karta jest własnością MultiBanku i powinna być zwrócona na jego prośbę.

## **Rozdział III. Doręczenie karty i aktywacja karty.**

### § 8.

1. Karta jest przesyłana w stanie nieaktywnym, na obowiązujący w dniu wydania karty adres do wysyłki karty, wraz z potwierdzeniem wydania karty.
2. Na wniosek Posiadacza karta może być również odebrana przez Posiadacza lub Użytkownika, na którego imię i nazwisko została wydana karta, w placówce MultiBanku. Posiadacz może udzielić pełnomocnictwa do odbioru w placówce MultiBanku wszystkich kart wydanych do rachunku bankowego.

### § 9.

1. Posiadacz lub Użytkownik, na którego imię i nazwisko została wydana karta, zobowiązany jest podpisać kartę na odwrocie w sposób trwały, zgodnie ze wzorem podpisu, o którym mowa w ust. 2, niezwłocznie po jej otrzymaniu.
2. Podpis złożony:
  - 1) przez Posiadacza na Umowie o korzystanie z kart płatniczych
  - 2) przez Użytkownika na Oświadczeniu o ustanowieniu Pełnomocnika.
 stanowi wzór podpisu dla wszystkich dyspozycji pisemnych oraz dla potwierdzania transakcji, których potwierdzenie wymaga złożenia własnoręcznego podpisu.

§ 10.

Przed pierwszym użyciem karty, Posiadacz i Użytkownik, na którego imię i nazwisko została wydana karta, zobowiązany jest aktywować kartę. Nieaktywowana karta może zostać zatrzymana przy próbie dokonania transakcji.

§ 11.

Posiadacz i Użytkownik zobowiązani są niezwłocznie powiadomić MultiBank o zmianie adresu do wysyłki karty.

**Rozdział IV. Zdefiniowanie PIN-u dla karty.**

§ 12.

1. Posiadacz lub Użytkownik samodzielnie definiuje PIN dla karty. Zdefiniowania PIN-u może dokonać wyłącznie Posiadacz lub Użytkownik, na którego imię i nazwisko karta została wydana. Zdefiniowania PIN-u można dokonać po aktywacji karty.
2. Zdefiniowany przez Posiadacza lub Użytkownika PIN jest poufny i znany wyłącznie jemu.
3. Karta, dla której nie został zdefiniowany PIN, nie może być używana do dokonywania transakcji, do potwierdzenia których niezbędne jest podanie PIN-u, a w szczególności do wypłat gotówki w bankomatach oraz do płatności u niektórych akceptantów.
4. Posiadacz i Użytkownik mogą zmieniać PIN do karty, z zastrzeżeniem postanowień ust. 1.

§ 13.

W przypadku zapomnienia lub ujawnienia numeru PIN, Posiadacz lub Użytkownik powinien niezwłocznie zdefiniować nowy PIN.

**Rozdział V. Rodzaje transakcji i urządzeń, w których można dokonywać transakcji kartą.**

§ 14.

1. Karta Visa Business Electron może być używana w kraju i za granicą do dokonywania transakcji:
  - 1) wypłat gotówki – w bankomatach, w oddziałach banków oraz innych upoważnionych placówkach wyposażonych w elektroniczny terminal do rejestracji transakcji, oznaczonych znakiem Visa Electron,
  - 2) zapłaty za towary i usługi:
    - a) u akceptantów i w innych upoważnionych placówkach, wyposażonych w elektroniczny terminal do rejestracji transakcji, oznaczonych znakiem Visa Electron,
    - b) w bankomatach, oznaczonych znakiem Visa Electron,
    - c) na odległość, w formie zamówienia internetowego, telefonicznego lub pocztowego u akceptantów eksponujących znak Visa Electron lub Visa Classic lub informujących na swoich stronach internetowych, w katalogach lub w inny sposób, że przyjmują zapłatę powyższymi kartami Visa.
  - 3) dokonywania wpłat na rachunek bankowy w specjalnie do tego celu przeznaczonych bankomatach udostępnionych przez MultiBank. Szczegółowe informacje na temat lokalizacji tych bankomatów dostępne są za pośrednictwem strony internetowej MultiBanku, multilinii lub w placówkach MultiBanku,
  - 4) sprawdzanie dostępnego salda na rachunku w bankomatach wskazanych przez MultiBank. Szczegółowe informacje na temat lokalizacji tych bankomatów dostępne są za pośrednictwem strony internetowej MultiBanku, multilinii lub w placówkach MultiBanku.
2. Karta Visa Business Electron nie może być używana do dokonywania transakcji zapłaty za towary i usługi u akceptantów wyposażonych wyłącznie w mechaniczne urządzenie do rejestracji operacji, oznaczonych znakiem Visa.

**Rozdział VI. Używanie karty.**

§ 15.

Kartą może się posługiwać wyłącznie Posiadacz lub Użytkownik, na którego imię i nazwisko karta została wydana.

§ 16.

1. Przy użyciu karty można dysponować środkami zgromadzonymi na rachunku bankowym do wysokości salda dostępnego rachunku bankowego i w ramach limitów autoryzacyjnych.
2. Wysokość limitów autoryzacyjnych dla kart głównych i kart dodatkowych określa Posiadacz. Wysokość limitów autoryzacyjnych ustalonych przez Posiadacza nie może przekroczyć minimalnych i maksymalnych wartości limitów autoryzacyjnych określonych przez MultiBank.
3. Posiadacz może zmieniać limity autoryzacyjne określone dla kart wydanych do rachunku bankowego.
4. Aktualnie obowiązujące minimalne i maksymalne wartości limitów autoryzacyjnych są podawane do wiadomości Klientów w placówkach MultiBanku, za pośrednictwem multilinii oraz na stronie internetowej MultiBanku.

§ 17.

1. W przypadku otrzymania zapytania autoryzacyjnego, MultiBank udziela autoryzacji do wysokości salda dostępnego rachunku bankowego oraz do wysokości dostępnego limitu autoryzacyjnego. Udzielając autoryzacji MultiBank ustanawia na rachunku bankowym blokadę autoryzacyjną na kwotę odpowiadającą kwocie transakcji, na którą została udzielona autoryzacja.
2. Kwota transakcji, na którą została udzielona autoryzacja, pomniejsza saldo dostępnego rachunku bankowego oraz dostępny limit autoryzacyjny do czasu rozliczenia transakcji lub do dnia rozwiązania blokady autoryzacyjnej, w zależności od tego, które z wymienionych zdarzeń nastąpi wcześniej..
3. Maksymalny czas, po jakim następuje rozwiązanie blokady autoryzacyjnej, w przypadku braku rozliczenia transakcji określa MultiBank.
4. Jeżeli w terminie określonym w ust. 3 nie zostanie dokonane rozliczenie transakcji, następuje rozwiązanie blokady autoryzacyjnej i saldo dostępnego rachunku bankowego zostaje powiększone o kwotę nierozliczonej transakcji.
5. MultiBank zastrzega sobie prawo do obciążenia rachunku bankowego kwotą transakcji, którą otrzyma do rozliczenia po upływie terminu, o którym mowa w ust. 3, oraz wszelkimi opłatami i prowizjami związanymi z transakcją, w dniu otrzymania transakcji do rozliczenia.

§ 18.

1. Posiadacz i Użytkownik potwierdzają dokonanie transakcji poprzez:
  - 1) fizyczne przedstawienie karty i wprowadzenie numeru PIN – w bankomatach oraz u akceptantów, w oddziałach banków i upoważnionych placówkach,
  - 2) fizyczne przedstawienie karty i złożenie na dowodzie dokonania transakcji podpisu, zgodnego z podpisem na karcie – u niektórych akceptantów, w oddziałach banków i innych upoważnionych placówkach,
  - 3) podanie numeru karty oraz daty jej ważności i opcjonalnie kodu CVV2 - w przypadku zamówień telefonicznych i internetowych
  - 4) podanie numeru karty oraz daty ważności karty i opcjonalnie kodu CVV2 oraz potwierdzenie zamówienia własnoręcznym podpisem – w przypadku transakcji na odległość w formie zamówień pocztowych.
  - 5) fizyczne okazanie karty, jeżeli organizacja płatnicza nie wymaga potwierdzenia transakcji poprzez złożenie własnoręcznego podpisu Posiadacza Karty bądź wprowadzenie numeru PIN.
2. Posiadacz i Użytkownik zobowiązani są składać na dowodach dokonania transakcji podpis zgodny z podpisem na karcie.

3. Złożenie przez Posiadacza lub Użytkownika podpisu innego niż podpis na karcie nie zwalnia Posiadacza z odpowiedzialności prawnej i finansowej za dokonaną transakcję.

§ 19.

1. Podczas dokonywania transakcji przy użyciu karty akceptant, oddział banku lub inna upoważniona placówka ma prawo żądać, aby Posiadacz lub Użytkownik okazał dokument stwierdzający tożsamość, w razie uzasadnionych wątpliwości co do jego tożsamości.
2. Posiadacz i Użytkownik obowiązani są okazać dokument stwierdzający tożsamość na żądanie akceptanta, oddziału banku lub innej upoważnionej placówki.

§ 20.

1. Akceptant, oddział banku, lub inna upoważniona placówka oraz bankomat mają prawo odmówić dokonania transakcji.
2. Odmowa dokonania transakcji może nastąpić w szczególności w przypadku:
  - 1) nieważności karty,
  - 2) zastrzeżenia karty,
  - 3) podania nieprawidłowego numeru PIN lub kodu CVV2
  - 4) niezgodności podpisu na karcie z podpisem na dokumencie obciążeniowym
  - 5) odmowy okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość Posiadacza lub Użytkownika w przypadku określonym w § 19, albo w przypadku stwierdzenia posługiwania się kartą przez osobę nieuprawnioną,
  - 6) niemożności uzyskania autoryzacji.

§ 21.

Akceptant, oddział banku lub inna upoważniona placówka oraz bankomat mają prawo zatrzymać kartę w przypadku:

- 1) nieważności karty
- 2) zastrzeżenia karty
- 3) niezgodności podpisu na karcie z podpisem na dokumencie obciążeniowym
- 4) posługiwania się kartą przez osobę nieuprawnioną
- 5) otrzymania polecenia zatrzymania karty od agenta rozliczeniowego
- 6) 3-krotnego błędnego wprowadzenia PIN-u.

§ 22.

Posiadacz i Użytkownik jest obowiązany do:

- 1) przechowywania karty i ochrony numeru PIN, z zachowaniem należytej staranności,
- 2) nieprzechowywania karty razem z numerem PIN,
- 3) niezwłocznego zgłoszenia MultiBankowi utraty karty, uszkodzenia lub zniszczenia karty,
- 4) nieudostępniania karty i numeru PIN osobom nieuprawnionym,
- 5) użytkowanie karty zgodnie z przeznaczeniem,
- 6) przechowywanie dowodów dokonania transakcji oraz innych dokumentów związanych z transakcjami i udostępnienia ich MultiBankowi w celu udokumentowania ewentualnych reklamacji.

§ 23.

1. Posiadacz ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie transakcje dokonane przy użyciu kart wydanych do rachunku bankowego z zastrzeżeniem postanowień § 41.
2. Posiadacz ponosi odpowiedzialność za transakcje dokonane na odległość w formie zamówień internetowych, telefonicznych i pocztowych, o których mowa w § 14 pkt 1. podpunkt 2) lit. c) mimo iż karta została wykorzystana bez fizycznego przedstawienia.

§ 24.

W przypadku naruszenia przez Posiadacza lub Użytkownika postanowień Umowy lub Regulaminu lub umowy rachunku bankowego, MultiBank zastrzega sobie prawo zablokowania możliwości posługiwania się kartą wydaną Posiadaczowi lub Użytkownikowi lub wszystkimi kartami wydanymi w ramach Umowy.

## **Rozdział VII. Rozliczenia transakcji, opłat i prowizji. Kursy walutowe.**

§ 25.

1. MultiBank dokonuje rozliczenia operacji dokonanych przy użyciu karty poprzez obciążenie rachunku bankowego, do którego karta została wydana.
2. Rozliczenie transakcji następuje w dniu, w którym MultiBank otrzyma transakcję do rozliczenia od agenta rozliczeniowego.
3. MultiBank obciąża kwotą rozliczanej transakcji rachunek bankowy, do którego została wydana karta z datą dokonania transakcji.
4. MultiBank dokonuje obciążenia rachunku bankowego w złotych polskich.
5. Kwoty wszystkich transakcji dokonanych przy użyciu karty w walucie innej niż złoty polski przeliczane są przez Visa International na walutę rozliczeniową po kursie stosowanym przez Visa International. Szczegółowe informacje na temat kursów stosowanych przez Visa International dostępne są dla Posiadaczy na stronach internetowych, w placówkach MultiBanku oraz za pośrednictwem multilinii.
6. Przeliczone na walutę rozliczeniową kwoty transakcji są następnie przeliczane na złote polskie po kursie sprzedaży dewiz obowiązującym w MultiBanku w dniu rozliczenia transakcji.
7. Rodzaj waluty rozliczeniowej określa MultiBank. Rodzaj stosowanej waluty rozliczeniowej podawany jest do wiadomości Klientów w placówkach MultiBanku, za pośrednictwem multilinii oraz na stronie internetowej MultiBanku.

§ 26.

1. Posiadacz zobowiązany jest zapewnić środki na rachunku bankowym na pokrycie kwoty rozliczanej transakcji w dniu rozliczenia transakcji.
2. MultiBank obciąża rachunek bankowy bez względu na saldo dostępne rachunku bankowego.
3. W przypadku wystąpienia na rachunku bankowym przekroczenia salda dostępnego, stosuje się postanowienia umowy rachunku bankowego.

§ 27.

1. Za czynności związane z wydaniem i obsługą kart oraz usług dodatkowych MultiBank pobiera opłaty i prowizje zgodnie z „Taryfą prowizji i opłat bankowych MultiBanku”, stanowiącą integralną część Umowy o korzystanie z kart płatniczych.
2. Wysokość opłat i prowizji może ulegać zmianom. Zmiany wysokości opłat i prowizji uzależnione są od:
  - 1) zmian warunków cenowych na rynku międzybankowym,
  - 2) polityki finansowej MultiBanku,
  - 3) poziomu ponoszonych przez MultiBank kosztów,
  - 4) wysokości opłat i prowizji pobieranych przez inne banki.
3. Zmiany stawek opłat i prowizji będą podawane do wiadomości Posiadacza w uzgodniony sposób, w tym za pośrednictwem multilinii, sieci Internet lub korespondencyjnie wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie.

4. W przypadku zmiany „Taryfy Opłat i Prowizji Bankowych MultiBanku”, o której mowa w ust. 1, Posiadacz może, w terminie 14 dni od daty otrzymania informacji, zrezygnować z karty w trybie i ze skutkami określonymi w § 44 lub dokonać wypowiedzenia Umowy w trybie określonym w Umowie.
5. Jeżeli Posiadacz, w terminie 30 dni od dnia wysłania przez MultiBank informacji o zmianach, nie dokona rezygnacji z karty zgodnie z ust. 4 lub nie dokona wypowiedzenia Umowy, przyjmuje się, że Posiadacz wyraża zgodę na zmiany. W takim wypadku zmiany te obowiązują od dnia ich wejścia w życie.

#### § 28.

1. MultiBank zastrzega sobie prawo do obciążania rachunku bankowego:
  - 1) kwotą wszystkich transakcji otrzymanych od agenta rozliczeniowego lub od innego podmiotu upoważnionego do realizacji transakcji przy użyciu kart i dotyczących kart wydanych do danego rachunku bankowego,
  - 2) wszelkimi opłatami związanymi z używaniem karty oraz korzystaniem z usług dodatkowych,
  - 3) kosztami wynikłymi z nieprawidłowego użycia karty.

### **Rozdział VIII. Zestawienie transakcji.**

#### § 29.

MultiBank udostępni Posiadaczowi zestawienie transakcji za pośrednictwem kanałów dostępu, w szczególności w postaci:

- 1) historii operacji dostępnej przez całą dobę w multilini (w Automatycznym Serwisie Telefonicznym),
- 2) historii transakcji dostępnej przez całą dobę w sieci Internet,
- 3) zbiorczego, miesięcznego zestawienia operacji na rachunku bankowym, zgodnie umową rachunku bankowego.

#### § 30.

Posiadacz zobowiązany jest zgłosić MultiBankowi fakt nieotrzymania zestawienia transakcji lub braku dostępu do zestawienia transakcji telefonicznie za pośrednictwem multilini lub osobiście w placówce MultiBanku. Posiadacz zobowiązany jest dokonać zgłoszenia niezwłocznie, jednak nie później niż:

- 1) w dniu stwierdzenia braku dostępu do zestawienia operacji za pośrednictwem kanałów dostępu lub
- 2) do 21 dnia kalendarzowego miesiąca następującego po miesiącu, którego dotyczy zbiorcze miesięczne zestawienie operacji na rachunku bankowym, o którym mowa w § 29.

### **Rozdział IX. Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji.**

#### § 31.

1. Posiadacz i Użytkownik zobowiązani są weryfikować zestawienie transakcji w celu kontrolowania prawidłowości rozliczeń transakcji, opłat i prowizji związanych z używaniem kart.
2. Posiadacz lub Użytkownik zobowiązany jest zgłosić MultiBankowi każdą niezgodność w zestawieniu transakcji, powstałą na skutek uznania lub obciążenia rachunku bankowego, związanego z używaniem karty, a w szczególności dotyczącą:
  - 1) kwestionowania transakcji ujętych w zestawieniu transakcji,
  - 2) błędu lub innych nieprawidłowości w przeprowadzeniu rozliczenia, w terminie 14 dni od dnia udostępnienia Posiadaczowi zestawienia transakcji.
3. Niezgłoszenie reklamacji w terminie określonym w ust. 2 uznane zostanie przez MultiBank jako potwierdzenie transakcji przez Posiadacza.

#### § 32.

Posiadacz lub Użytkownik może zgłosić reklamację telefonicznie za pośrednictwem multilini lub osobiście w placówce MultiBanku.

#### § 33.

1. O terminie i sposobie rozpatrzenia reklamacji MultiBank informuje Posiadacza lub Użytkownika w momencie rozpoczęcia procesu reklamacyjnego. MultiBank zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji transakcji kartowej zgłoszonej przez Klienta w okresie 90 dni od dnia otrzymania przez MultiBank dokumentów, o których mowa w §34. W przypadku uzasadnionej konieczności przedłużenia tego terminu, wynikającej z przepisów Visa International i specyfiki reklamacji kartowych, Klient zostanie niezwłocznie powiadomiony o tym fakcie w formie pisemnej. W takim przypadku termin na rozpatrzenie reklamacji nie powinien być dłuższy niż 140 dni od dnia otrzymania przez MultiBank dokumentów, o których mowa w §34.
2. Reklamacje rozpatrywane będą zgodnie z procedurami organizacji zrzeszających banki wydawców kart, które są jednolite (takie same) dla wszystkich banków uczestników systemu autoryzacji i rozliczeń.

#### § 34.

1. MultiBank może zwrócić się do Posiadacza lub Użytkownika, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji, z prośbą o wypełnienie pisemnego oświadczenia określającego przyczynę reklamacji oraz niezwłoczne doręczenie kopii dowodu dokonania transakcji. Oświadczenie musi być podpisane przez Posiadacza lub Użytkownika, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji.
2. Jeśli nieotrzymanie przez MultiBank oświadczenia lub kopii dowodu dokonania transakcji, o których mowa w pkt 1, uniemożliwia przeprowadzenie przez MultiBank postępowania reklamacyjnego zgodnie z regulacjami Visa International, to odmowa wypełnienia i podpisania oświadczenia lub odmowa doręczenia kopii dowodu dokonania transakcji będzie uznane przez MultiBank jako potwierdzenie transakcji przez Posiadacza.

#### § 35.

1. Z chwilą otrzymania zgłoszenia reklamacji lub otrzymania oświadczenia lub kopii dowodu dokonania transakcji, o których mowa w § 34, MultiBank może uznać rachunek bankowy kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji wraz z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji, z datą obciążenia rachunku bankowego i jednocześnie dokonać blokady środków na rachunku bankowym na kwotę odpowiadającą łącznej kwocie uznań z tytułu reklamacji. Blokada utrzymywana jest do dnia rozpatrzenia reklamacji i pomniejsza saldo dostępne rachunku bankowego.
2. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, MultiBank odblokuje środki.
3. W przypadku stwierdzenia braku zasadności reklamacji, MultiBank odblokuje środki i ponownie obciąży rachunek bankowy kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji wraz z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji.

### **Rozdział X. Duplikat karty.**

#### § 36.

1. W przypadku zniszczenia lub uszkodzenia karty Posiadacz lub Użytkownik powinien skontaktować się z MultiBankiem. W miejsce karty zniszczonej lub uszkodzonej MultiBank na wniosek Posiadacza lub Użytkownika wyda duplikat karty z tym samym numerem, co karta uszkodzona. Wydanie duplikatu jest możliwe pod warunkiem, że karta została wcześniej aktywowana przez Posiadacza lub Użytkownika karty zgodnie z postanowieniami §10.
2. Duplikat karty jest przesyłany w stanie nieaktywnym na obowiązujący w dniu wydania duplikatu karty adres do wysyłki karty wraz z potwierdzeniem wydania karty.
3. Posiadacz lub Użytkownik zobowiązany jest podpisać duplikat karty na odwrocie w sposób trwały, niezwłocznie po jego otrzymaniu.
4. Przed pierwszym użyciem duplikatu karty Posiadacz lub Użytkownik zobowiązany jest go aktywować. Nieaktywowany duplikat karty może zostać zatrzymany przy próbie dokonania transakcji.

5. Po dokonaniu aktywacji duplikatu karty poprzednia karta nie może być używana. Posiadacz i Użytkownik zobowiązani są zniszczyć ją w sposób trwały, uniemożliwiający dalsze posługiwanie się kartą. Za skutki niedopełnienia tego obowiązku odpowiedzialność ponosi Posiadacz.
6. W przypadku wydania duplikatu karty, PIN pozostaje bez zmian i nie jest konieczne ponowne jego zdefiniowanie.
7. W przypadku wydania duplikatu karty nie jest konieczne ponowne zawarcie Umowy o korzystanie z kart płatniczych.

## **Rozdział XI. Wznowienie karty.**

### **§ 37.**

1. Karta jest ważna od dnia wydania do ostatniego dnia miesiąca wytłoczonego na karcie.
2. Karta aktywna, która traci ważność jest odnawiana przez MultiBank automatycznie i przesyłana w stanie nieaktywnym na obowiązujący w dniu odnowienia karty adres do wysyłki karty, wraz z potwierdzeniem wydania karty.
3. Posiadacz lub Użytkownik karty zobowiązany jest podpisać odnowioną kartę na odwrocie w sposób trwały, niezwłocznie po jej otrzymaniu.
4. Przed pierwszym użyciem odnowionej karty Posiadacz i Użytkownik powinien ją aktywować. Nieaktywowana odnowiona karta może zostać zatrzymana przy próbie dokonania transakcji.
5. Po dokonaniu aktywacji odnowionej karty poprzednia karta nie może być używana. Posiadacz i Użytkownik karty zobowiązani są zniszczyć ją w sposób trwały, uniemożliwiający dalsze posługiwanie się kartą. Za skutki niedopełnienia tego obowiązku odpowiedzialność ponosi Posiadacz.
6. Po odnowieniu karty PIN nie ulega zmianie i nie jest konieczne ponowne jego zdefiniowanie.
7. W przypadku odnowienia karty nie jest konieczne ponowne zawarcie Umowy o korzystanie z kart płatniczych.
8. O zmianie adresu do wysyłki odnowionej karty Posiadacz lub Użytkownik zobowiązany jest powiadomić MultiBank nie później niż na 45 dni przed upływem terminu ważności karty.

### **§ 38.**

1. Posiadacz lub Użytkownik ma prawo zgłosić rezygnację z odnowienia karty z zastrzeżeniem postanowień § 6. Zgłoszenia rezygnacji z odnowienia karty można dokonać telefonicznie za pośrednictwem multilinii lub osobiście w placówce MultiBanku nie później niż na 45 dni przed upływem terminu ważności karty. Brak zgłoszenia rezygnacji w tym terminie jest równoznaczny z wyrażeniem zgody na odnowienie karty na kolejny okres ważności.
2. W przypadku zgłoszenia rezygnacji z odnowienia karty po terminie określonym w ust. 1, roczna opłata za kartę nie podlega zwrotowi.
3. W przypadku rezygnacji z odnowienia karty, Posiadacz i Użytkownik zobowiązani są do zniszczenia karty, której termin ważności upłynął. Kartę należy zniszczyć w sposób trwały, uniemożliwiający dalsze posługiwanie się nią. Za skutki niedopełnienia tego obowiązku odpowiedzialność ponosi Posiadacz.

### **§ 39.**

MultiBank zastrzega sobie prawo do niewznowienia karty na kolejny okres ważności bez uprzedniego powiadomienia Posiadacza lub Użytkownika, jeżeli zostały naruszone postanowienia niniejszego Regulaminu lub umowy rachunku bankowego.

## **Rozdział XII. Utrata karty.**

### **§ 40.**

1. O utracie karty lub ujawnieniu danych karty nieuprawnionej osobie należy niezwłocznie powiadomić MultiBank za pośrednictwem multilinii (czynnej przez całą dobę) lub osobiście w placówce MultiBanku (w godzinach pracy placówki). Zgłoszenie utraty karty lub ujawnienia danych karty nieuprawnionej osobie powoduje jej natychmiastowe zastrzeżenie.
2. MultiBank potwierdza przyjęcie zgłoszenia podając Posiadaczowi lub Użytkownikowi datę, godzinę i minutę zastrzeżenia karty. Na wniosek Posiadacza lub Użytkownika MultiBank może wystawić pisemne potwierdzenie zastrzeżenia karty.

### **§ 41.**

1. MultiBank przejmuje odpowiedzialność za transakcje dokonane po zgłoszeniu utraty karty dokonanych w sposób określony w § 40 ust. 1, z wyjątkiem transakcji, do których doszło z winy umyślnej Posiadacza lub Użytkownika.
2. Posiadacz odpowiada z transakcje dokonane przy użyciu utraconej karty do czasu zgłoszenia utraty karty do MultiBanku do wysokości kwoty określonej w Ustawie. Ograniczenie to nie dotyczy transakcji, do których doszło z winy Posiadacza lub Użytkownika, a w szczególności, gdy nie dopełnił on obowiązków określonych w § 22 i § 31.

### **§ 42.**

1. W miejsce karty zastrzeżonej, na wniosek Posiadacza, MultiBank wyda kartę z nowym numerem i terminem ważności wraz z potwierdzeniem wydania karty.
2. Karta, która została odnaleziona po zastrzeżeniu nie może być ponownie użyta. Posiadacz lub Użytkownik, na którego imię i nazwisko została wydana zastrzeżona karta, zobowiązany jest zwrócić ją do najbliższej placówki MultiBanku lub przesłać pocztą na adres podany na rewersie karty.
3. W przypadku utraty karty i wydania nowej karty w miejsce utraconej nie jest konieczne ponowne zawarcie Umowy o korzystanie z kart płatniczych.

### **§ 43.**

Każda dyspozycja zastrzeżenia karty zostanie przez MultiBank zrealizowana.

## **Rozdział XIII. Rezygnacja z karty.**

### **§ 44.**

1. Posiadacz lub Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z karty. W przypadku zgłoszenia rezygnacji z karty po upływie terminu przewidzianego dla dyspozycji o nieodnawianiu karty na kolejny okres ważności, o którym mowa w § 38 ust. 1, roczna opłata za kartę nie podlega zwrotowi.
2. Rezygnacja z karty powoduje jej zastrzeżenie.
3. Składając rezygnację z karty, Posiadacz i Użytkownik zobowiązani są zniszczyć kartę w sposób trwały, uniemożliwiający dalsze posługiwanie się kartą. Za skutki niedopełnienia tego obowiązku odpowiedzialność ponosi Posiadacz.

## **Rozdział XIV. Usługi dodatkowe.**

### **§ 45.**

1. MultiBank może oferować Posiadaczom i Użytkownikom usługi dodatkowe w formie pakietów ubezpieczeniowych lub innych usług świadczonych na rzecz Posiadaczy i Użytkowników.
2. Rodzaj i zakres usług dodatkowych oraz termin ich wprowadzenia do oferty określa MultiBank.
3. Przed przystąpieniem do korzystania z usług dodatkowych Posiadacz i Użytkownik zobowiązani są zapoznać się z przepisami i regulaminami korzystania z usług dodatkowych.
4. Posiadacz lub Użytkownik korzystający z usług dodatkowych zobowiązuje się do przestrzegania przepisów i regulaminów korzystania z usług dodatkowych.

5. Warunkiem korzystania z niektórych usług dodatkowych może być wyrażenie zgody na udostępnienie danych osobowych Posiadacza lub Użytkownika dostawcy usług dodatkowych, współpracującemu z MultiBankiem w zakresie świadczenia usług dodatkowych. Dostawca usług dodatkowych może wykorzystywać dane osobowe jedynie w celu świadczenia niniejszych usług dodatkowych.

**§ 46.**

1. MultiBank nie ponosi odpowiedzialności za jakość i terminowość usług dodatkowych świadczonych przez dostawców tychże usług oraz nie pośredniczy w procesie reklamacji lub dochodzenia roszczeń z tytułu niewykonania lub niewłaściwego wykonania usług dodatkowych.
2. MultiBank nie ponosi odpowiedzialności z tytułu roszczeń zgłaszanych przez Posiadacza lub Użytkownika w stosunku do dostawców usług dodatkowych, o których mowa w § 45 ust.1, a uznanych przez tych dostawców za nieuzasadnione.

**Rozdział XV. Wypowiedzenie Umowy**

**§ 47.**

- i. Rozwiązanie Umowy następuje:
  - 1) w przypadku wypowiedzenia Umowy przez MultiBank lub Posiadacza,
  - 2) w przypadku wypowiedzenia przez Posiadacza lub przez MultiBank umowy rachunku bankowego,
1. Wypowiedzenie wymaga zachowania formy pisemnej.
2. Posiadacz może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym.
3. W momencie wypowiedzenia Umowy Posiadacz zwraca do MultiBanku wszystkie karty wydane w ramach Umowy.
4. Z chwilą wypowiedzenia Umowy MultiBank zastrzega wszystkie karty wydane w ramach Umowy.
5. MultiBank ma prawo wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia naruszenia przez Posiadacza lub Użytkownika obowiązujących przepisów prawa lub postanowień Umowy lub postanowień umowy rachunku bankowego.
6. W przypadku wypowiedzenia Umowy MultiBank zastrzega sobie prawo do obciążenia rachunku bankowego wszelkimi transakcjami dokonanyymi przy użyciu kart wydanych w ramach Umowy oraz opłatami i prowizjami wynikającymi z używania kart.

**Rozdział XVI. Postanowienia końcowe.**

**§ 48.**

MultiBank, w celu ochrony interesów Posiadacza i Użytkownika oraz ochrony uzasadnionych interesów MultiBanku, zastrzega sobie prawo do:

- 1) telefonicznego kontaktu z Posiadaczem lub Użytkownikiem bez uprzedniego powiadomienia,
- 2) zablokowania możliwości posługiwania się kartą bez uprzedniego powiadomienia Posiadacza lub Użytkownika,
- 3) zastrzeżenia karty bez uprzedniego powiadomienia Posiadacza lub Użytkownika karty.

**§ 49.**

Prawo używania karty wygasa wraz z:

- 1) ostatnim dniem ważności karty,
- 2) utratą lub zniszczeniem karty,
- 3) rezygnacją z karty,
- 4) odwołaniem lub wygaśnięciem udzielonego przez Posiadacza udzielonego Użytkownikowi karty pełnomocnictwa do rachunku bankowego,
- 5) wypowiedzeniem Umowy przez jedną ze Stron,
- 6) śmiercią Posiadacza lub Użytkownika karty.

**§ 50.**

MultiBank nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z okoliczności niezależnych od MultiBanku, takich jak:

- 1) działanie sił wyższych,
- 2) odmowa akceptacji karty przez akceptanta, oddział banku, inną upoważnioną placówkę lub bankomat,
- 3) brak autoryzacji danej transakcji,
- 4) decyzje i zarządzenia organów władzy i administracji państwowej,
- 5) awaria systemu autoryzacyjno-rozliczeniowego,
- 6) awaria lub nieprawidłowe funkcjonowanie urządzenia akceptującego karty i rejestrującego transakcję,
- 7) inne przyczyny niezależne od MultiBanku.

**§ 51.**

1. W przypadku sporu powstałego między Posiadaczem a MultiBankiem, Strony zobowiązują się rozstrzygnąć spór w drodze polubownej.
2. W przypadku niemożności osiągnięcia ugody, Posiadacz ma prawo złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu bezpośrednio do Bankowego Arbitra Konsumenckiego działającego przy ZBP.
3. Wszelkie spory, oprócz wymienionych w ust. 1 i ust. 2, wynikające z wykonywania Umowy, nierozwiązana na mocy porozumienia pomiędzy Stronami Umowy bądź decyzją Bankowego Arbitra Konsumenckiego, będą rozstrzygane przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.

**§ 52.**

1. Zmiany Regulaminu są doręczane Posiadaczowi wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie.
2. MultiBank zwolniony jest z obowiązku doręczania zmian niniejszego Regulaminu w przypadku:
  - 1) zmiany funkcjonalności kanałów dostępu,
  - 2) wprowadzenia nowych typów kart,
  - 3) zmiany funkcjonalności kart, jeżeli nie ograniczają one dotychczasowej funkcjonalności kart.
3. MultiBank może również doręczać zmiany Regulaminu za pomocą elektronicznych nośników informacji.
4. Jeżeli Posiadacz nie zgadza się na zmienione postanowienia Regulaminu może, w terminie 14 dni od daty otrzymania informacji, zrezygnować z karty w trybie i ze skutkami określonymi w § 44 lub dokonać wypowiedzenia Umowy w trybie określonym w § 47.
5. Jeżeli Posiadacz, w terminie 30 dni od dnia wysłania przez MultiBank zmian do Regulaminu, nie dokona rezygnacji z karty zgodnie z ust. 4 lub nie dokona wypowiedzenia Umowy, zmienione postanowienia Regulaminu obowiązują od dnia ich wejścia w życie.