

ZASADY UŻYTKOWANIA PRZEDPŁACONYCH KART PŁATNICZYCH

Niniejsze Zasady Użytkowania Przedpłaconych Kart Płatniczych (dalej „Zasady”) stanowią realizację zobowiązania MyBenefit Sp. z o. o. do zapoznania każdego Posiadacza z postanowieniami i zasadami obowiązującymi w odniesieniu do produktu przedpłaconych kart płatniczych należącym do Bank Handlowy w Warszawie S.A.

Zasady określają podstawowe warunki, formy i tryb dokonywania przez Bank Handlowy w Warszawie S.A. rozliczeń za pomocą instrumentów płatniczych opisanych w niniejszych Zasadach.

§ 1

Użyte w niniejszych Zasadach określenia oznaczają:

Autoryzacja - zgoda Posiadacza na wykonanie Operacji, poprzedzona uwierzytelnieniem lub silnym uwierzytelnieniem, wyrażona w sposób przewidziany w Zasadach.

Bank – Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Senatorskiej 16, wydawca Kart.

Bankomat – urządzenie umożliwiające Posiadaczowi podejmowanie gotówki oraz dokonywanie innych operacji, pod warunkiem że są one udostępnione przez podmiot obsługujący dane urządzenie.

Cash Back – wypłata gotówki przy użyciu Karty, dokonana w punktach handlowo-usługowych oferujących tę usługę w jednorazowej kwocie odpowiednio: dla Kart VISA – 300 PLN oraz dla Kart Mastercard – 500 PLN, poprzedzona bezpośrednio operacją bezgotówkową za pomocą tej samej Karty. Usługa dostępna jest tylko na terenie Polski i tylko dla Posiadacza Karty.

Chargeback – usługa inicjowana przez Bank u Organizacji Płatniczej w celu otrzymania zwrotu wnioskowanej przez Klienta kwoty Operacji.

CVV2/CVC2 – trzycyfrowy numer umieszczony na rewersie Karty, używany do potwierdzenia autentyczności Karty podczas dokonywania transakcji bez fizycznego użycia Karty, w szczególności do realizowania transakcji dokonywanych przez Internet.

Czytnik zbliżeniowy – elektroniczne urządzenie stanowiące integralną część terminalu w punkcie sprzedaży (POS – ang. point of sale – punkt handlowy), służące do przeprowadzania Operacji zbliżeniowych oraz drukowania ich potwierdzeń, odczytujące dane z Modułu zbliżeniowego.

Dzień Roboczy – dzień inny niż sobota lub dzień ustawowo wolny od pracy, w którym Bank prowadzi działalność operacyjną umożliwiającą wykonanie postanowień Umowy i Zasad.

Karta – przedpłacona karta płatnicza wydana MyBenefit przez Bank i udostępniona Posiadaczowi do używania. Karty wydawane są jako imienne lub jako bezimienne oraz zgodnie z innymi parametrami ustalonymi między MyBenefit a Bankiem. Karta nie jest kartą przedpłaconą w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/751 w sprawie opłat interchange w odniesieniu do transakcji płatniczych realizowanych w oparciu o kartę tj. nie jest instrumentem płatniczym, na którym przechowywany jest pieniądz elektroniczny.

Karta CoBrand – karta wydana z indywidualnym wzorem graficznym.

Klient – podmiot, który zawarł z MyBenefit umowę określającą zasady przekazania Kart do użytkowania, Posiadaczom upoważnionym przez Klienta do dokonywania Operacji w jego imieniu i jego na rzecz.

Kwota Zasilenia Karty – kwota środków, która zostaje MyBenefit oddana do dyspozycji Posiadacza, do wysokości której mogą być dokonywane Operacje oraz naliczane opłaty i prowizje w ramach danej Karty.

Limit Jednej Operacji – kwota, do wysokości której może być dokonywana pojedyncza Operacja przy użyciu Karty, ustalona obecnie na poziomie 3.000 PLN dla transakcji z fizycznym użyciem Karty oraz 2.000 PLN dla Operacji dokonanych na odległość. Zmiana tej kwoty nie będzie stanowiła zmiany Umowy.

Moduł zbliżeniowy – zestaw antenowy komunikujący się z Czytnikiem zbliżeniowym terminala POS, umożliwiający dokonywanie Operacji zbliżeniowych.

MyBenefit - MyBenefit Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Powstańców Śląskich 28/30, 53-333 Wrocław, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 296321, której akta rejestrowe prowadzone są przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej Wydział VI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 897-17-36-512, kapitał zakładowy 1 358 350 PLN, e-mail: info@mybenefit.pl.

Operacja – dokonywana przy użyciu Karty zapłata, wypłata gotówki lub operacja na odległość (np. w Internecie).

Organizacje Płatnicze - międzynarodowe organizacje zrzeszające instytucje wydające karty płatnicze (Visa lub Mastercard) oraz obsługujące operacje dokonywane przy użyciu tych kart, w tym określające zasady ich akceptowania.

Posiadacz – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, której Klient przekazał Kartę do użytkowania, upoważniona przez Klienta do dokonywania Operacji w imieniu i na rzecz Klienta.

PIN - poufny, czterocyfrowy numer identyfikacyjny do realizacji transakcji w bankomatach, transakcji bezgotówkowych w punktach usługowo-handlowych, transakcji gotówkowych za pośrednictwem akceptantów przy użyciu Karty.

Rachunek Kart – wskazany we wniosku rachunek techniczny otwierany przez Bank dla MyBenefit na podstawie Umowy, działający zgodnie z dyspozycją Klienta, na którym księgowane są Kwoty zasilenia Kart oraz na którym ewidencjonowane są Operacje.

Silne uwierzytelnianie Posiadacza - uwierzytelnianie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:

- a) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie Posiadacz;
- b) posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie Posiadacz;
- c) cechy charakterystyczne Posiadacza (coś, czym jest Posiadacz);

będących integralną częścią tego uwierzytelnienia oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych.

System – internetowy system kafeteryjny MyBenefit umożliwiający realizację działalności socjalnej lub motywacyjnej Klienta, umożliwiający Posiadaczom wybór Świadczeń i Bonów oraz Pakietów Abonamentowych, dostępny pod adresem www.system.mybenefit.pl.

Terminal POS – urządzenie umożliwiające Posiadaczowi Karty dokonywanie Operacji.

TOiP – Tabela Opłat i Prowizji.

Umowa – Umowa o wydanie Przedpłaconych Kart Płatniczych oraz obsługę Operacji dokonywanych przy ich użyciu, zawarta pomiędzy Bankiem a MyBenefit.

Uwierzytelnianie - procedura umożliwiająca Bankowi weryfikację tożsamości Posiadacza lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających.

Zgoda Banku – zgoda Banku na dokonanie Operacji.

Zastrzeżenie – unieważnienie Karty w systemie kartowym Banku i w Organizacji Płatniczych na wniosek MyBenefit lub Posiadacza, bądź na skutek decyzji Banku.

§ 2

1. Karta służy do dokonywania Operacji na terenie Polski oraz poza jej granicami u akceptantów lub wypłaty gotówki w Bankomatach oraz placówkach do tego upoważnionych.
2. Posiadacz przy dokonywaniu Operacji może korzystać z urządzeń akceptujących karty, w szczególności z Terminala POS lub Bankomatu.

I. Użytkowanie Karty

§ 3

1. Bank jest właścicielem wydanych Kart. Posiadaczem może być tylko osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych.
2. Operacje zlecone Bankowi przy użyciu Karty, odpowiednio uwierzytelnione przez Posiadacza, uznaje się za autoryzowane i obciążające Klienta. Operację, uważa się za autoryzowaną pod warunkiem udzielenia zgody na wykonanie Operacji w sposób i na zasadach określonych w Zasadach.

§ 4

1. Łączna kwota Operacji dokonywanych przy użyciu Karty nie może przekraczać Kwoty Zasilenia Karty określonej przez Klienta.
2. Pojedyncza kwota Operacji dokonanej przy użyciu Karty nie może przekraczać Limitu Jednej Operacji.
3. Kwota Operacji dokonanych przy użyciu Karty ewidencjonowana jest na Rachunku Karty. Naliczone opłaty i prowizje pomniejszają dostępną Kwotę Zasilenia Karty.
4. Bank może odmówić wykonania autoryzowanej Operacji, jeżeli (i) rozliczenie tej Operacji (wraz z naliczoną opłatą lub prowizją) spowoduje przekroczenie Kwoty Zasilenia Karty lub Limitu Jednej Operacji, (ii) MyBenefit nie zapewnił na Rachunku Kart środków wystarczających na pełne pokrycie Kwoty Zasilenia Karty. Bank powiadomi MyBenefit o odmowie w najbliższym możliwym terminie.

§ 5

1. Przekazane Karty posiadają status nieaktywny.
2. W celu ich aktywacji, Posiadacz, po otrzymaniu Karty, powinien (i) w przypadku zamówienia Karty poprzez System – skontaktować się z wyznaczonym przez Klienta pracownikiem; (ii) w przypadku zamówienia Karty poprzez stronę mypremium.pl - skontaktować się z Bankiem dzwoniąc na numer

telefonu podany na Karcie lub liście przewodnim dołączonym do Karty i przekazać wymagane informacje pracownikowi Banku.

3. Aktywacja Karty zamówionej przez System nie wymaga przekazania Bankowi danych osobowych Posiadacza w momencie aktywowania Karty. W trakcie użytkowania Kart Bank może wystąpić do MyBenefit o przekazanie danych Posiadaczy w szczególności z uwagi na procedury dot. przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. W takim wypadku, MyBenefit zwróci się do Klienta o przekazanie Bankowi następujących danych osobowych Posiadaczy Kart: imię i nazwisko, numer PESEL, data urodzenia, adres korespondencyjny, kraj urodzenia, numer i seria dowodu osobistego lub paszportu, obywatelstwo.
4. W przypadku Kart zamówionych przez stronę mypremium.pl, Posiadacz w trakcie aktywowania Karty przekazuje pracownikowi Banku wymagane informacje, w tym dane osobowe, w szczególności imię i nazwisko, numer PESEL, data urodzenia, adres korespondencyjny, kraj urodzenia, numer i seria dowodu osobistego lub paszportu, obywatelstwo.
5. Administratorem danych osobowych Posiadaczy Kart jest Bank, który odpowiada za przekazanie Posiadaczom Kart odpowiednich informacji dotyczących przetwarzania ich danych osobowych.

§ 6

1. Karta powinna być podpisana przez jej Posiadacza niezwłocznie po jej otrzymaniu.
2. Bank nie ponosi odpowiedzialności za odmowę wykonania Operacji przy użyciu niepodpisanej Karty.
3. W przypadku Kart imiennych podczas dokonywania Operacji może zaistnieć konieczność okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość Posiadacza. Nieokazanie dokumentu może być powodem odmowy akceptacji Karty.

§ 7

1. Posiadacz otrzyma osobisty numer PIN.
2. Numer PIN jest przesyłany w specjalnej kopercie z zachowaniem wymogów poufności, tzn. w sposób uniemożliwiający poznanie numeru PIN przez osoby trzecie.
3. Numer PIN i Karta są przyznawane wyłącznie Posiadaczowi i nie mogą zostać ujawnione bądź przekazane innej osobie. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia numeru PIN lub za przekazanie Karty osobom trzecim.

§ 8

1. Kartą może posługiwać się wyłącznie jej Posiadacz.
2. Karta powinna być używana w sposób i w celach zgodnych z Zasadami oraz przepisami prawa.
3. W przypadku używania Karty przez Posiadacza w sposób niezgodny z niniejszymi Zasadami lub przepisami prawa, Klient lub MyBenefit jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Bank i zgłosić żądanie Zastrzeżenia Karty. Postanowienia § 13 stosuje się odpowiednio.

§ 9

1. Operacje przy użyciu Karty realizowane są w walucie kraju, w którym są dokonywane, poza wyjątkami określonymi przez Organizacje Płatnicze.
2. Wszystkie Operacje zagraniczne dokonane przy użyciu Karty przeliczane są przez Organizację Płatniczą na (i) walutę rozliczeniową Karty (EUR/USD) lub (ii) walutę rachunku, w której prowadzony jest rachunek Karty, po kursie stosowanym przez Organizację Płatniczą. W przypadku otrzymania transakcji w (i) walucie rozliczeniowej Bank przelicza ją na walutę, w której prowadzony

jest rachunek Karty stosując kurs obowiązujący dla rozliczeń powyższych Kart w dniu księgowania transakcji na rachunku Karty powiększony o należną Bankowi prowizję za przeliczenie walutowe lub (ii) walucie rachunku Bank dolicza należną prowizję od kwoty Operacji tytułem przewalutowania transakcji zagranicznej w innej walucie niż PLN. Aktualne wysokości stosowanych prowizji znajdują się TOiP.

3. Wszelkie Operacje dokonane przy użyciu Karty oraz opłaty i prowizje z tytułu tych Operacji stają się wymagalne odpowiednio w momencie ich dokonywania lub naliczenia.
4. Bank, w momencie Zgody Banku, zablokuje kwoty ewidencjonowane na Rachunku Kart w wysokości kwoty Operacji oraz naliczonych opłat i prowizji, do czasu przekazania przez instytucję pośredniczącą pliku rozliczeniowego obejmującego daną Operację. Bank zwolni zablokowaną kwotę, jeżeli instytucja pośrednicząca nie przekaże do Banku pliku rozliczeniowego w terminie 7 dni od dnia przeprowadzenia Operacji.
5. Dyspozycję wypłaty gotówki uważa się za autoryzowaną, jeżeli została potwierdzona kodem PIN Karty.
6. Fizyczną Operację bezgotówkową dokonaną przy użyciu Karty, uważa się za autoryzowaną, jeżeli została potwierdzona poprzez użycie PIN. Posiadacz potwierdzając operację wyraża zgodę na obciążenie rachunku Karty kwotą tej operacji wraz z opłatami i prowizjami wynikającymi z TOiP.
7. W przypadku urzędnika, gdzie Transakcje inicjuje się poprzez potwierdzenie posiadania karty, uwierzytelnienie nastąpiło poprzez fizyczne przedstawienie Karty w urzędzeniu, o ile przepisy prawa nie wymagają stosowania silnego uwierzytelniania.
8. W przypadku Operacji zbliżeniowej:
 - (i) powyżej limitu kwotowego operacje uważa się za autoryzowaną poprzez potwierdzenie PIN;
 - (ii) poniżej limitu kwotowego operacje uważa się za autoryzowaną z chwilą przekazania danych Karty zapisanych w Module Zbliżeniowym wymaganych do realizacji operacji, poprzez zbliżenie Karty do urządzenia umożliwiającego odczyt danych zapisanych w Module Zbliżeniowym;
 - (iii) w innych przypadkach Operacji zbliżeniowej, w których Bank na podstawie obowiązujących przepisów prawa nie jest obowiązany do stosowania silnego uwierzytelniania użytkownika, operacje uważa się za autoryzowaną z chwilą przekazania danych Karty zapisanych w Module Zbliżeniowym wymaganych do realizacji operacji, poprzez zbliżenie Karty do urządzenia umożliwiającego odczyt danych zapisanych w Module Zbliżeniowym.
9. Wysokości limitów dla Operacji zbliżeniowych bez konieczności silnego uwierzytelniania użytkownika wynikają z przepisów prawa, w tym w szczególności Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2018/389 z dnia 27 listopada 2017 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 w odniesieniu do regulacyjnych standardów technicznych dotyczących silnego uwierzytelniania klienta i wspólnych i bezpiecznych otwartych standardów komunikacji (Dz. Urz. UE z 2017 r., L 69/23) („Rozporządzenie 2018/389”).
10. W przypadku operacji dokonywanych na odległość, bez fizycznego przedstawienia Karty (realizowanych telefonicznie, pisemnie, przez Internet) operacja jest autoryzowana poprzez podanie danych Karty lub Posiadacza, w zależności od wymagań Odbiorcy, w tym imienia i nazwiska, Kodu identyfikacyjnego, numeru i daty ważności Karty lub kodu CCV2 widniejącego na odwrocie Karty.

§ 10

1. Termin ważności Karty podany jest na awersie Karty.
2. Karta jest ważna od pierwszego dnia miesiąca (Valid From) do ostatniego dnia miesiąca (Valid Thru) podanego na Karcie. Karta może być używana w okresie ważności podanym na Karcie lub do czasu jej Zastrzeżenia.

3. Posiadacz jest zobowiązany do zniszczenia Karty po upływie terminu jej ważności, w sposób uniemożliwiający jej wykorzystanie oraz odczytanie danych zawartych na Karcie i jest odpowiedzialny za skutki niedopełnienia tego obowiązku.

II. Postępowanie w przypadku utraty Karty lub nieautoryzowanych Operacji

§ 11

Posiadacz jest zobowiązany do:

- (i) przechowywania Karty oraz ochrony numeru PIN z zachowaniem należytej staranności;
- (ii) nieprzechowywania Karty razem z numerem PIN;
- (iii) nieudostępniania Karty lub numeru PIN (jeżeli został wydany) osobom nieuprawnionym;
- (iv) zapamiętania numeru PIN i zniszczenia kartki, na której PIN został przekazany;
- (v) zabezpieczenia Karty przed utratą, kradzieżą oraz zniszczeniem;
- (vi) używania Karty zgodnie z jej przeznaczeniem;
- (vii) przechowywania dokumentów związanych z Operacjami i udostępniania ich Bankowi w celu udokumentowania ewentualnych reklamacji.

§ 12

1. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia lub ujawnienia danych Karty osobie nieuprawnionej lub podejrzenia o utratę poufności kodu PIN, Posiadacz obowiązany jest niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 48 godzin od momentu utraty, kradzieży lub ujawnienia, zgłosić ten fakt telefonicznie do Banku lub w inny sposób określony przez Bank celem Zastrzeżenia Karty.
2. Również w przypadku podejrzenia, że nastąpiła lub potencjalnie mogła nastąpić transakcja oszukańcza (w szczególności kradzież Karty i wykorzystanie jej niezgodnie z prawem), wystąpiło podejrzanе zdarzenie lub nietypowa sytuacja w trakcie korzystania z Karty, Posiadacz obowiązany jest niezwłocznie, zgłosić ten fakt telefonicznie do Banku lub w inny sposób określony przez Bank.
3. Bank przyjmuje zgłoszenia Posiadacza całą dobę, siedem dni w tygodniu. Bank potwierdza przyjęcie zgłoszenia przez telefoniczne potwierdzenie lub drogą elektroniczną.
4. Ze względów bezpieczeństwa, numer Karty nie powinien być podawany osobom trzecim w celach innych niż dokonywanie Operacji lub zgłoszenie utraty Karty.
5. W okresie ważności Karty, Karta powinna znajdować się wyłącznie w posiadaniu Posiadacza.
6. W przypadku stwierdzenia braku posiadania Karty, Posiadacz zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia Zastrzeżenia Karty w sposób, o którym mowa w pkt 1 powyżej.
7. W przypadku wystąpienia nietypowych zdarzeń związanych z bezpieczeństwem dostępu i korzystania z Kart, Bank będzie informował w zakresie poprawnego i bezpiecznego korzystania z Kart, co najmniej jednym z niżej wymienionych bezpiecznych kanałów komunikacji (i) komunikatem na stronach internetowych Banku; lub (ii) za pośrednictwem telefonicznej obsługi Banku.
8. Jakakolwiek wiadomość dotycząca poprawnego i bezpiecznego korzystania z Kart przekazana w imieniu Banku innym kanałem niż wymieniony powyżej nie powinna być przez Posiadacza traktowana za wiarygodną. W szczególności Bank nie wysyła drogą mailową do Posiadaczy Kart próśb o podanie danych Karty.

§ 13

1. Posiadacz ma prawo złożyć reklamację poprzez pocztę elektroniczną, telefonicznie u doradcy Obsługi Kart Business, pisemnie lub osobiście w jednostkach Banku obsługujących Posiadacza na adresy wskazane na stronie internetowej Banku pod adresem www.citihandlowy.pl/strefaklienta.
2. W razie reklamacji usługi płatniczej, jeżeli będzie to właściwe dla rozpatrzenia reklamacji, Bank zwróci się do MyBenefit o przekazanie niezbędnych wyjaśnień i dokumentów uzasadniających złożenie reklamacji.
3. Po przyjęciu reklamacji gdy przedmiotem reklamacji jest nieautoryzowana Transakcja oraz, jeżeli wymagane, po złożeniu oświadczenia lub dokumentów, o których mowa w pkt 2 powyżej, Bank, w uzasadnionych przypadkach, niezwłocznie nie później jednak niż do końca kolejnego dnia roboczego, przywróci Kwotę Zasilenia Karty oraz Rachunek Przedpłaconych Kart Płatniczych do stanu, jaki istniałby gdyby nie miała miejsce reklamowana Operacja lub naliczenie opłaty lub prowizji.
4. Obowiązek określony w pkt 3 nie powstaje po stronie Banku w sytuacjach, gdy:
 - (i) reklamacja została złożona po upływie 13 miesięcy od dnia obciążenia Rachunku;
 - (ii) Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.
5. Jeśli Bank, po wstępnym rozpatrzeniu reklamacji, w tym reklamacji dotyczącej nieautoryzowanej transakcji płatniczej, uznał Rachunek Karty określoną kwotą lub przywrócił obciążony Rachunek Karty do stanu, jaki istniałby gdyby nieautoryzowana transakcja płatnicza nie miała miejsca, a następnie w wyniku dalszego postępowania wyjaśniającego reklamacja została negatywnie rozpatrzona lub akceptant Karty lub inny podmiot dokonał bezpośredniego zwrotu środków na Rachunek Karty, wówczas Bank ponownie obciąża Rachunek Karty kwotą reklamacji wcześniej uznaną przez Bank.
6. Bank udziela odpowiedzi na złożone reklamacje niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych sytuacjach termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 35 dni roboczych.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminach, o których mowa powyżej, Bank w przekazywanej informacji:
 - (i) wyjaśni przyczynę opóźnienia;
 - (ii) wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla (w celu) rozpatrzenia sprawy;
 - (iii) określi przewidywany termin rozpatrzenia skargi bądź reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi lub reklamacji nie dotyczącej świadczonych przez Bank usług płatniczych lub, 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych.
8. W odniesieniu do procedury Chargeback termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony o 90 dni.
9. Powyższe terminy uznaje się za zachowane, jeśli przed ich upływem odpowiedź Banku na reklamację zostanie wysłana, a w przypadku odpowiedzi w postaci papierowej – nadana w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
10. Bank udziela odpowiedzi na złożone reklamacje w formie pisemnej, pocztą elektroniczną lub telefonicznie, chyba że przepisy prawa zastrzegają szczególną formę udzielenia odpowiedzi. W przypadku reklamacji dotyczącej usług płatniczych świadczonych przez Bank, na złożoną skargę lub

reklamację Bank udziela odpowiedzi w postaci papierowej, lub, po uzgodnieniu z Posiadaczem, na innym trwałym nośniku informacji.

11. Na żądanie Posiadacza Bank potwierdzi otrzymanie reklamacji telefonicznie bądź w inny sposób wskazany przez Posiadacza.
12. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku, o której mowa w pkt. 1 powyżej.
13. Bank informuje Posiadacza, iż działalność Banku jest nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego.

§ 14

1. W przypadku utraty Karty, uszkodzenia Karty uniemożliwiającego jej użytkowanie, ujawnienia danych Karty osobie nieuprawnionej, niemożliwości odtworzenia numeru PIN lub Zastrzeżenia Karty, Bank może wydać nową Kartę.
2. Nowa Karta może być wydana przez Bank na podstawie pisemnego wniosku Klienta skierowanego za pośrednictwem MyBenefit obejmującego potwierdzenie faktu zajścia jednej z okoliczności wskazanych w pkt 1 powyżej.
3. W celu wydania nowej Karty Posiadacz powinien skontaktować się bezpośrednio z Klientem.
4. Wydanie nowej Karty, po utracie dotychczasowej, oraz udostępnienie na nowej Karcie przekazanych i niewykorzystanych za pośrednictwem dotychczasowej Karty środków, może nastąpić jedynie po otrzymaniu przez Bank wniosku, o którym mowa w pkt 2 powyżej.

§ 15

1. W przypadku odzyskania zastrzeżonej Karty Posiadacz zobowiązany jest zniszczyć ją w sposób uniemożliwiający dalsze korzystanie z niej oraz odczytanie danych zawartych na Karcie.
2. Zastrzeżoną Kartą nie wolno dokonywać Operacji.

III. Postępowanie końcowe

§ 16

1. Bank może dokonać Zastrzeżenia Karty i nie wydać kolejnych Kart Posiadaczowi (i) z obiektywnie uzasadnionych względów związanych z bezpieczeństwem Karty, (ii) w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia Karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej Operacji. Jeżeli nie zakazują tego przepisy mające zastosowanie i nie jest to nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa, Bank będzie niezwłocznie informował MyBenefit o Zastrzeżeniu Karty oraz jego przyczynach.
2. W razie Zastrzeżenia Karty, Bank zastrzega sobie prawo do jednostronnego zaprzestania świadczenia usług zgodnie z Umową i Zasadami ze skutkiem natychmiastowym na dzień takiego Zastrzeżenia, w odniesieniu do zastrzeżonej Karty.
3. W razie zaistnienia okoliczności, o których mowa w pkt 1, Posiadacz jest zobowiązany do zniszczenia Karty, w sposób uniemożliwiający jej wykorzystanie oraz odczytanie danych zawartych na Karcie.
4. Bank ma prawo zablokować Kartę po trzech nieudanych próbach użycia Karty z wykorzystaniem kodu PIN.

§ 17

1. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki wywołane niezawinionym przez Bank brakiem możliwości realizacji Operacji przy użyciu Karty.
2. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki wywołane brakiem możliwości realizacji Operacji spowodowane awarią sieci komputerowych lub sieci telekomunikacyjnych.
3. Bank zastrzega sobie prawo do wprowadzenia przerwy w funkcjonowaniu systemów bankowych obsługujących Karty z uwagi na prowadzone prace konserwacyjne, co może skutkować odmową Zgody Banku lub wykonania Operacji. Wprowadzenie przerwy konserwacyjnej nie wymaga uprzedniego informowania Posiadacza, Klienta lub MyBenefit.
4. Bank nie odpowiada za niehonorowanie Karty przez innych uczestników Systemu Organizacji Płatniczych.

§ 18

1. Bank, z tytułu wykonywania czynności, będzie pobierał prowizje i opłaty. Pobierane przez Bank opłaty i prowizje są ewidencjonowane na Rachunku Kart oraz pomniejszają dostępną Kwotę Zasilenia Karty.
2. Bank potwierdza MyBenefit rozliczenie Operacji dokonanych przy użyciu karty zestawieniem operacji - stanowiącym zbiorczy wykaz łącznych kwot Operacji dokonanych przy użyciu poszczególnych Kart w cyklu miesięcznym wraz z opłatami i prowizjami naliczonymi z tego tytułu.

§ 19

1. Bank zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do Regulaminu.
2. Bank zobowiązany jest do powiadomienia MyBenefit o wprowadzonych zmianach do Regulaminu
3. MyBenefit, w przypadku zmiany Regulaminu, zobowiązany jest dostosować do obowiązujących zapisów Zasady oraz do poinformowania Posiadaczy o treści dokonanych zmian.

§ 20

Wszystkie rozmowy z Bankiem, w szczególności te, o których mowa w §13, mogą być rejestrowane i archiwizowane przez Bank przy użyciu magnetycznego nośnika informacji lub jakiegokolwiek innego nośnika, który Bank uzna za słuszny do dokonania rejestracji i archiwizacji. Posiadacz w celu dokonania ich identyfikacji, są zobowiązani odpowiedzieć na pytania zadane przez pracownika Banku.

§ 21

W sprawach nieuregulowanych Zasadami i Umową stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, Prawa Bankowego oraz inne przepisy prawa.