

Załącznik nr 2
do „Regulaminu świadczenia usług w zakresie prowadzenia
rachunków bankowych dla klientów instytucjonalnych”

Zasady wydawania i funkcjonowania instrumentów płatniczych

§ 1

1. Niniejszy załącznik do „Regulaminu świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów instytucjonalnych” określa:
 - 1) zasady wydawania, obsługi i rozliczania operacji dokonywanych przy użyciu instrumentów płatniczych,
 - 2) zasady korzystania z instrumentów płatniczych,
 - 3) prawa i obowiązki użytkowników instrumentów płatniczych.
2. Zasady korzystania z instrumentów płatniczych w ramach portfeli cyfrowych określone są w Regulaminie korzystania z kart płatniczych SGB w ramach portfeli cyfrowych udostępnionym na stronie internetowej Banku.
3. Zasady korzystania z instrumentów płatniczych w ramach aplikacji mobilnej SGB Mobile opisane są w Regulaminie korzystania z aplikacji mobilnej SGB Mobile udostępnionym na stronie internetowej Banku.
4. Informacje o innych usługach świadczonych przez Bank w ramach wydanej karty płatniczej dostępne są na stronie internetowej Banku.

Rozdział 1. Karty

Wydawanie i wznawianie kart płatniczych

§ 2

1. Karty mogą być wydawane do:
 - 1) rachunków rozliczeniowych w złotych;
 - 2) rachunków rozliczeniowych w walutach wymienialnych: EUR, GBP, USD lubinnych rachunków wskazanych przez Bank, z wyłączeniem rachunku VAT.
2. Bank wydaje nie więcej niż jedną kartę tego samego typu dla jednego użytkownika karty do tego samego rachunku.
3. Posiadacz rachunku może zwrócić się o wydanie karty dla jednego lub wielu użytkowników karty, którym udziela stosownego pełnomocnictwa do dysponowania środkami na rachunku przy użyciu karty.
4. Karta wyposażona jest w funkcję zbliżeniową.
5. Użytkownik karty ma możliwość wyłączenia/włączenia funkcji zbliżeniowej na karcie składając wniosek w placówce Banku lub w bankowości internetowej. Warunkiem wyłączenia/włączenia funkcji zbliżeniowej jest dokonanie transakcji stykowej w terminalu POS lub bankomacie z użyciem PIN.

§ 3

1. Dla kart obowiązują dzienne kwotowe oraz ilościowe limity wypłat gotówki i transakcji bezgotówkowych.
2. Posiadacz rachunku/użytkownik karty może zmienić limity kwotowe w bankowości internetowej, aplikacji mobilnej lub w placówce Banku. Limity ilościowe są ustalone przez Bank i nie mogą zostać zmienione przez posiadacza rachunku/użytkownika karty.
3. Wartości ww. limitów obowiązujące w Banku określone są w Rozdziale 4 niniejszego załącznika.

§ 4

1. Wznowienie karty następuje automatycznie, jeżeli na co najmniej 45 dni przed upływem terminu ważności karty, posiadacz rachunku/użytkownik karty nie złoży oświadczenia o rezygnacji ze wznowienia karty, z zastrzeżeniem ust. 4.
2. Bank może zmienić numer karty i numer PIN dla wznowionej karty, o czym powiadomi użytkownika.
3. W przypadku rezygnacji ze wznowienia karty, posiadacz rachunku/użytkownik karty niszczy kartę, której termin ważności upłynął, przecinając kartę tak, aby uszkodzić pasek magnetyczny lub mikroprocesor oraz numer karty.

§ 5

1. W przypadku rezygnacji z użytkowania karty w okresie jej ważności, posiadacz rachunku/użytkownik karty zgłasza powyższy fakt w formie pisemnej do Banku, który po otrzymaniu zgłoszenia dokonuje zastrzeżenia karty.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 kartę należy zniszczyć w sposób określony w § 4 ust. 4.

Wysyłka PIN i karty

§ 6

1. PIN klient może pobrać SMS-em na wskazany przez użytkownika numer telefonu lub otrzymać w formie papierowej na adres do korespondencji.
2. Użytkownik może nadać PIN w aplikacji mobilnej/
3. PIN jest niezbędny przy korzystaniu z bankomatów oraz podczas dokonywania płatności w punktach handlowo-usługowych, w których wymagane jest potwierdzenie operacji przy użyciu PIN, z zastrzeżeniem §11 ust. 10.
4. Kolejne trzy próby wprowadzenia błędnego PIN powodują zatrzymanie karty.
5. W przypadku zatrzymania karty posiadacz rachunku/użytkownik karty dokonuje zastrzeżenia karty i może wystąpić z wnioskiem do Banku o wydanie nowej karty.
6. Bank nie ma możliwości odtworzenia PIN w przypadku jego zagubienia, zapomnienia lub nieotrzymania. W takim przypadku posiadacz rachunku/użytkownik karty może wystąpić z wnioskiem do Banku o wydanie nowego PIN.
7. Zmiany PIN można dokonać w bankomatach umożliwiających dokonanie takiej operacji.

§ 7

1. Karta jest wysyłana przesyłką pocztową na adres korespondencyjny posiadacza rachunku/użytkownika karty; istnieje możliwość odbioru karty w placówce Banku.
2. Posiadacz rachunku/użytkownik karty, odbierając kartę, zobowiązany jest ją podpisać, o ile na karcie znajduje się pasek do podpisu.
3. Wysłana/wydana karta jest nieaktywna – informacja o sposobie aktywacji karty przekazywana jest przez Bank wraz z kartą; aktywacja karty może być dokonana, za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu.
4. Karta jest ważna do ostatniego dnia miesiąca wskazanego na karcie.

§ 8

W przypadku uszkodzenia karty, posiadacz rachunku może wystąpić z wnioskiem o wydanie duplikatu karty z dotychczasowym PIN lub z nowym PIN, przy czym w przypadku karty bez funkcji zbliżeniowej nie ma możliwości zamówienia duplikatu karty. Posiadacz rachunku może wystąpić z wnioskiem o wydanie nowej karty. Uszkodzoną kartę należy zniszczyć.

Zasady użytkowania kart

§ 9

Posiadacz rachunku/użytkownik karty jest zobowiązany do:

- 1) przechowywania i ochrony karty oraz indywidualnych danych uwierzytelniających, z zachowaniem należytej staranności;
- 2) ochrony karty i PIN przed kradzieżą, zgubieniem, zniszczeniem lub uszkodzeniem;
- 3) nieprzechowywania karty razem z PIN oraz indywidualnymi danymi uwierzytelniającymi;
- 4) nieudostępniania karty/urządzenia mobilnego, PIN i indywidualnych danych uwierzytelniających osobom nieuprawnionym;
- 5) niezwłocznego zgłoszenia zniszczenia karty;
- 6) niezwłocznego zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty/urządzenia mobilnego lub nieuprawnionego dostępu do karty/urządzenia mobilnego, zgodnie z zasadami określonymi w § 22;
- 7) przestrzegania postanowień umowy oraz regulaminu;
- 8) bieżącego monitorowania obciążeń rachunku w zakresie transakcji dokonanych przy użyciu karty i zgłaszania w Banku wszelkich stwierdzonych niezgodności lub nieprawidłowości;
- 9) aktualizowania oprogramowania antywirusowego na urządzeniu mobilnym.

§ 10

Operacje przy użyciu karty mogą być dokonywane w okresie jej ważności wyłącznie przez osobę, której imię i nazwisko znajduje się na karcie.

Dokonywanie operacji

§ 11

1. Karta umożliwia dysponowanie środkami na rachunku poprzez wykonywanie operacji gotówkowych i bezgotówkowych, wymagających autoryzacji z zastosowaniem wymaganych przez Bank metod uwierzytelniania.
2. Operacji gotówkowych, polegających na wypłacie środków pieniężnych przy użyciu karty, dokonuje się w:
 - 1) kasach banków, bankomatach lub terminalach POS;
 - 2) innych urządzeniach akceptujących kartę i umożliwiających wypłatę środków pieniężnych;

- 3) punktach handlowo-usługowych umożliwiających skorzystanie z usługi cash back, jeżeli usługa ta została udostępniona przez Bank;
 - pod warunkiem, że dane urządzenie umożliwia dokonanie operacji gotówkowej kartą.
 3. Operacji bezgotówkowych dokonuje się w:
 - 1) terminalach POS;
 - 2) bankomatach;
 - 3) innych urządzeniach akceptujących kartę i umożliwiających dokonywanie płatności bezgotówkowych;
 - 4) internecie.
 4. Operacji bezgotówkowych, polegających na dokonaniu przelewu na dowolny rachunek, dokonuje się w bankomatach lub elektronicznych terminalach samoobsługowych, akceptujących karty i umożliwiających dokonywanie przelewu.
 5. Kartą można realizować:
 - 1) operacje z fizycznym użyciem karty w celu dokonania:
 - a) płatności za towary i usługi w formie bezgotówkowej w punktach handlowo-usługowych akceptujących karty, wyposażonych w terminale POS,
 - b) wypłaty gotówki w kasach banków i bankomatach,
 - c) korzystania z usługi cash back w punktach handlowo-usługowych akceptujących karty, wyposażonych w terminale POS, z zastrzeżeniem postanowień ust. 11;
 - 2) operacje na odległość, tj. bez fizycznego przedstawienia karty, w szczególności przy zakupach za pośrednictwem telefonu, dokonanych drogą pocztową lub poprzez internet, chyba, że regulamin stanowi inaczej.
 6. W przypadku dokonywania kartą operacji z użyciem karty, o których mowa w ust. 6 pkt 1, autoryzacja dokonywana jest poprzez:
 - 1) złożenie własnoręcznego podpisu na potwierdzeniu dokonania transakcji, albo
 - 2) poprzez wprowadzenie prawidłowego PIN-u,
 z zastrzeżeniem ust. 10.
 7. W przypadku dokonywania kartą operacji na odległość, o których mowa w ust. 6 pkt 2:
 - 1) zapłaty kartą za zamówione telefonicznie lub korespondencyjnie towary (operacje typu mail order/telephone order – MOTO);
 - 2) zapłaty za zakupiony towar za pośrednictwem internetu,
 autoryzacja dokonywana jest poprzez podanie prawidłowego numeru karty, daty jej ważności oraz trzycifrowego kodu CVC2/CCV2, znajdującego się na rewersie karty.
 9. Autoryzacja dokonana jest odpowiednio z chwilą złożenia przez posiadacza rachunku/użytkownika karty własnoręcznego podpisu na dokumencie obciążeniowym zgodnego z wzorem podpisu na karcie, wprowadzenia PIN-u albo podania wymaganych przez Bank informacji; zatwierdzenie PIN-em lub podpisem nie jest wymagane w przypadku operacji określonych w ust. 6 pkt 2 i ust. 10.
 10. W przypadku dokonywania transakcji zbliżeniowych autoryzacja polega na zbliżeniu karty do czytnika, w którym można dokonać transakcji zbliżeniowej, przy czym do kwoty limitu pojedynczej transakcji zbliżeniowej określonej w § 35, może nie być wymagany podpis ani PIN.
 11. Korzystanie z funkcji zbliżeniowej jest możliwe pod warunkiem dokonania pierwszej transakcji stykowej w bankomacie lub terminalu płatniczym z użyciem PIN-u na terenie kraju.
 12. Bank stosuje silne uwierzytelnianie posiadacza rachunku/użytkownika karty, w przypadku gdy:
 - 1) uzyskuje dostęp do rachunku w trybie on-line;
 - 2) inicjuje transakcję płatniczą;
 - 3) przeprowadza za pomocą kanału zdalnego czynność, która może wiązać się z ryzykiem oszustwa związanego z wykonywanymi usługami płatniczymi lub innych nadużyć
 z zastrzeżeniem ust. 13.
 13. Bank może nie stosować silnego uwierzytelniania posiadacza rachunku/użytkownika karty w przypadku:
 - 1) transakcji dokonywanych poza EOG,
 - 2) transakcji Mail Order/Telefon Order,
 - 3) transakcji zainicjowanych przez akceptanta,
 - 4) transakcji w terminalach samoobsługowych służących do regulowania opłat za przejazd lub postój,
 - 5) transakcji wykonanych u odbiorcy znajdującego się na liście zaufanych odbiorców, utworzonej uprzednio przez użytkownika karty przy zastosowaniu silnego uwierzytelnienia,
 - 6) transakcji niskokwotowych,
 - 7) transakcji cyklicznych, pod warunkiem, że utworzenie, zmiana lub zainicjowanie pierwszej transakcji cyklicznej odbyło się przy zastosowaniu silnego uwierzytelnienia,
 - 8) inicjowania przez użytkownika zdalnej transakcji płatniczej, którą Bank uznaje za charakteryzującą się niskim poziomem ryzyka zgodnie z mechanizmem monitorowania transakcji Banku.
- transakcji dokonywanych poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG).
14. W przypadku dokonywania kartą transakcji internetowych:
 - 1) zaleca się korzystanie z zaufanych komputerów posiadających aktualne oprogramowanie antywirusowe;
 - 2) należy sprawdzić czy transmisja jest szyfrowana protokołem SSL (ang. Secure Socket Layer), który zapewnia poufność i integralność transmisji danych;
 - 3) nie należy korzystać z otwartych i niezabezpieczonych sieci.
 15. W przypadku dokonywania transakcji na odległość: zapłaty za zamówienia pocztowe, telefoniczne lub poprzez internet zaleca się korzystanie z usług sprawdzonych firm dokonujących sprzedaży na odległość i przyjmujących płatności kartami oraz zachowania szczególnej ostrożności.
 16. Karta nie może być wykorzystywana przez posiadacza rachunku/użytkownika karty do dokonywania transakcji sprzecznych z prawem, w tym transakcji w ramach uczestnictwa w grach hazardowych w sieci internet, których organizator nie uzyskał zezwolenia wymaganego zgodnie z ustawą o grach hazardowych.
 17. Karta jest własnością wydawcy licencjonowanego.
 - § 12
 1. W danym dniu posiadacz rachunku/użytkownik karty może dokonać kartą operacji do wysokości dostępnych środków, z uwzględnieniem limitów dziennych wypłat gotówki i transakcji bezgotówkowych, a w przypadku karty umożliwiającej dokonywanie transakcji zbliżeniowych w oparciu o limity transakcji zbliżeniowych.
 2. Transakcje zbliżeniowe mogą być transakcjami dokonywanymi bez weryfikacji salda, niepowodującymi obniżenia dostępnych środków.
 3. Transakcja może zostać zrealizowana zbliżeniowo powyżej kwoty limitu transakcji zbliżeniowej; w takim przypadku wymaga ona potwierdzenia podpisem lub PIN-em i powoduje blokadę dostępnych środków w wysokości autoryzowanej kwoty, z zastrzeżeniem ust. 4.
 4. Niezależnie od wysokości kwoty transakcji zbliżeniowej może zaistnieć konieczność zrealizowania tej transakcji jako typowej transakcji bezgotówkowej wymagającej potwierdzenia mimo, że zostały spełnione wszelkie warunki do zrealizowania transakcji zbliżeniowej.
 5. W przypadku kilku kart wydanych do tego samego rachunku, funkcjonują one w ramach dostępnych środków na rachunku.
 6. Każdorazowe dokonanie autoryzacji w celu przeprowadzenia transakcji płatniczej powoduje, z zastrzeżeniem ust. 2, blokadę dostępnych środków w wysokości odpowiadającej kwocie autoryzowanej transakcji na okres do 7 dni, bez względu na to, czy transakcja doszła do skutku, przy czym blokada dostępnych środków nie jest warunkiem koniecznym do zrealizowania przez Bank zleconej transakcji płatniczej.
 7. W przypadku, gdy transakcja jest realizowana w oparciu o kartę płatniczą, a jej dokładna kwota nie jest znana w momencie, w którym posiadacz rachunku/użytkownik karty wyraża zgodę na wykonanie transakcji płatniczej, Bank może dokonać blokady środków pieniężnych na rachunku, jeżeli posiadacz rachunku/użytkownik karty wyraził zgodę na blokadę określonej kwoty środków pieniężnych.
 8. Posiadacz rachunku/użytkownik karty powinien zwracać uwagę na rzeczywisty poziom dostępnych środków na rachunku tak, aby dokonywać transakcji kartą tylko do ich wysokości.
 9. W wyniku posługiwania się kartą z funkcją zbliżeniową, na skutek przewalutowania transakcji dokonanych za granicą oraz w związku z należnymi opłatami za użytkowanie karty, użytkownik może spowodować przekroczenie dostępnych środków na rachunku; w przypadku powstania takiego przekroczenia, posiadacz rachunku jest zobowiązany do niezwłocznej spłaty powstałego zadłużenia.
 10. Bank obciąża rachunek, do którego wydano kartę, kwotą dokonanej transakcji w dniu otrzymania transakcji płatniczej od agenta rozliczeniowego Banku.
 11. Jeżeli w ciągu 7 dni od daty dokonania transakcji kartą Bank nie otrzyma od agenta rozliczeniowego Banku transakcji płatniczej, blokada zostaje zniesiona; w takim przypadku obciążenie rachunku

kwotą transakcji oraz odpowiednimi prowizjami nastąpi po upływie 7-dniowego terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, w dniu faktycznego otrzymania przez Bank transakcji płatniczej od agenta rozliczeniowego Banku.

§ 13

Podczas dokonywania płatności kartą, akceptant może żądać okazania dokumentu tożsamości, a posiadacz rachunku/użytkownik karty zobowiązany jest okazać taki dokument.

§ 14

W przypadku dokonywania transakcji bezgotówkowych lub gotówkowych przy użyciu kart wydawanych w systemie Visa i Mastercard, akceptant może pobrać od posiadacza rachunku dodatkową opłatę lub prowizję (tzw. surcharge); warunkiem jej pobrania jest poinformowanie płatnika przez akceptanta o wysokości pobieranej opłaty lub prowizji przed rozpoczęciem transakcji płatniczej; pobieranie opłaty lub prowizji oraz jej wysokość są niezależne od Banku.

§ 15

1. Bank ma prawo kontaktować się z posiadaczem rachunku/użytkownikiem karty w celu potwierdzenia wykonania przez niego transakcji przy użyciu karty.
2. Posiadacz rachunku/użytkownik karty jest niezwłocznie informowany o odmowie realizacji transakcji poprzez wyświetlenie komunikatu przez urządzenie (bankomat, terminal POS) lub internetowy system transakcyjny, za pomocą którego dokonuje transakcji, lub przez akceptanta, o ile to możliwe, o przyczynie odmowy i procedurze sprostowania błędów, które spowodowały odmowę, chyba że powiadomienie takie jest niedopuszczalne z mocy odrębnych przepisów.

Zasady rozliczeń transakcji dokonywanych przy użyciu kart

§ 16

1. Bank obciąża rachunek, do którego wydano kartę, kwotą transakcji dokonanych przy użyciu wszystkich kart wydanych na podstawie umowy - w dniu otrzymania informacji od agenta rozliczeniowego Banku oraz wynikających z tego tytułu opłat i prowizji.
2. Obciążenie rachunku z tytułu rozliczania dokonanych operacji, opłat, prowizji lub należności związanych z używaniem karty, dokonywane jest w walucie rachunku, do którego jest wydana karta.
3. W dniu rozliczenia transakcji (obciążenia rachunku kwotami zrealizowanych transakcji) posiadacz rachunku zobowiązany jest zapewnić na rachunku środki w wysokości zapewniającej pokrycie zrealizowanych transakcji dokonanych przy użyciu wszystkich kart wydanych do jego rachunku, a także pokrycie wszelkich opłat i prowizji należnych Bankowi z tytułu użytkowania kart.
4. W przypadku przekroczenia dostępnych środków na rachunku, posiadacz zobowiązany jest niezwłocznie dokonać spłaty zadłużenia.
5. Po otrzymaniu zlecenia płatniczego Bank wykonuje transakcję poprzez uznanie rachunku dostawcy usług płatniczych akceptanta w terminie uzgodnionym między Bankiem a dostawcą usług płatniczych akceptanta, a w przypadku wypłaty gotówki w bankomatach – udostępnia środki niezwłocznie po otrzymaniu zlecenia wypłaty środków.

§ 17

1. Rozliczanie operacji dokonanych kartami wydanymi do rachunków rozliczeniowych w PLN w walutach innych niż złoty, odbywa się po ich przeliczeniu na złote według następujących zasad:
 - 1) dla kart wydanych w ramach organizacji płatniczej Mastercard operacje w:
 - a) euro przeliczane są na złote w dniu przetworzenia przez agenta rozliczeniowego Banku operacji otrzymanej od innego agenta rozliczeniowego według obowiązującego w poprzednim dniu roboczym w SGB-Banku S.A. kursu sprzedaży dewiz dla euro,
 - b) walucie innej niż euro, przeliczane są przez na euro przez i według kursów organizacji płatniczej, następnie z euro na złote w dniu przetworzenia przez agenta rozliczeniowego Banku operacji otrzymanej od innego agenta rozliczeniowego, według obowiązującego w poprzednim dniu roboczym w SGB-Banku S.A. kursu sprzedaży dewiz dla euro,według tabeli kursów walut aktualnej tego dnia na godzinę 15:00;
 - 2) dla kart wydanych w ramach organizacji płatniczej Visa operacje dokonane w walucie innej niż złoty, są przeliczane na złote przez i według kursów Visa; informacja o zastosowanym kursie jest dostępna na stronie www.visaeurope.com.
2. Rozliczanie operacji dokonanych kartami wydanymi do rachunków bieżących prowadzonych w walutach wymiennalnych, dokonanych w walucie:
 - 1) rachunku – obciążenie rachunku dokonywane jest w walucie rachunku;

- 2) innej niż waluta rachunku – kwota transakcji przeliczana jest na walutę rachunku przez i według kursów organizacji płatniczej Mastercard; informacja o zastosowanym kursie jest dostępna na stronie www.mastercard.com.

3. W przypadku akceptanta, u którego możliwe jest dokonanie wyboru waluty transakcji, użytkownik zostanie poproszony przez akceptanta o wybór waluty transakcji z dostępnej listy walut.
4. W przypadku skorzystania przez posiadacza rachunku/użytkownika karty z wyboru waluty, o którym mowa w ust. 3, transakcja dokonana w walucie innej niż waluta rachunku, do którego wydana została karta, zostanie przeliczona po kursie stosowanym przez sieć akceptanta obsługującego punkt handlowo-usługowy lub bankomat na walutę wybraną przez użytkownika, a następnie na walutę rachunku według zasady zgodnej odpowiednio z ust. 1 lub ust. 2.
5. Przed autoryzacją transakcji, o której mowa w ust. 3, akceptant zaprezentuje posiadaczowi rachunku/użytkownikowi karty kwotę transakcji w walucie przez niego wybranej, a także zastosowany kurs oraz prowizję związane ze skorzystaniem z wyboru waluty transakcji.
6. W przypadku, gdy posiadacz rachunku/użytkownik karty skorzysta z wyboru waluty transakcji, jednocześnie wyraża zgodę na zastosowanie prezentowanego kursu walutowego i prowizji, o których mowa w ust. 5; Bank nie dysponuje informacją o prowizjach i kursie walutowym, zastosowanych przez akceptanta.

§ 18

1. Bank udostępnia miesięczną historię operacji, dokonanych przy użyciu kart:
 - 1) na wyciągu z rachunku – posiadaczowi rachunku;
 - 2) jako odrębne zestawienie – użytkownikowi karty;
 - 3) w bankowości internetowej – posiadaczowi rachunku/użytkownikowi karty.
2. Bank przekazuje miesięczne zestawienie operacji na zasadach określonych w ust. 3-5.
3. Posiadacz rachunku wskazuje kanał dystrybucji zestawienia operacji we wniosku o zmianę usług:
 - 1) przesyłką pocztową na adres korespondencyjny posiadacza rachunku podany w umowie,
 - 2) przesyłką elektroniczną na adres poczty elektronicznej (e-mail) podany przez posiadacza rachunku,
4. Posiadacz rachunku może w dowolnym momencie złożyć w placówce Banku dyspozycję rezygnacji z otrzymywania miesięcznego zestawienia operacji.
5. Opłata z tytułu sporządzenia przez Bank zestawienia operacji pobierana jest zgodnie z obowiązującą w Banku taryfą prowizji i opłat.

§ 19

1. Bank świadczy usługę chargeback na wniosek posiadacza rachunku/użytkownika karty w przypadku, gdy:
 - 1) zakupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową;
 - 2) zakupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) bądź uszkodzony;
 - 3) zakupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową);
 - 4) dokonany został zwrot towaru, ale nie nastąpił zwrot zapłaconych środków pieniężnych..
2. Bank przeprowadza usługę chargeback po podjęciu przez posiadacza rachunku/użytkownika karty działań w stosunku do akceptanta, mających na celu odzyskanie kwoty transakcji lub dostarczenie towaru/usługi zgodnie z umową albo innych wymogów, od których spełnienia uzależnione będzie uruchomienie usługi chargeback, jak zastrzeżenie karty.
3. Posiadacz rachunku/użytkownik karty składa wniosek o usługę chargeback niezwłocznie po stwierdzeniu sytuacji określonej w ust. 1 i podjęciu działań, o których mowa w ust. 2, zgodnie z zasadami określonymi w rozdziale 12 Regulaminu.
4. Do wniosku o usługę chargeback należy dołączyć następujące dokumenty:
 - 1) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi;
 - 2) pisemne wyjaśnienie zawierające informacje wskazane w rozdziale 12 Regulaminu;
 - 3) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności;
 - 4) informację na temat działań podjętych wobec akceptanta (tj. co najmniej wskazanie: daty i formy kontaktu posiadacza rachunku/użytkownika karty z akceptantem, danych akceptanta, treści zgłoszonego żądania oraz odpowiedzi udzielonej przez akceptanta);
 - 5) informację, czy towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna, potwierdzenie odesłania otrzymanego towaru lub opis podjętych prób zwrotu towaru;
 - 6) informację o rezygnacji z usługi bądź innych żądaniach skierowanych do usługodawcy oraz potwierdzenie rezerwacji,

anulacji otrzymanej od usługodawcy lub paragonu z informacją o zwrocie środków pieniężnych.

5. Bank przeprowadza usługę chargeback zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Visa lub Mastercard), tj. na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.
6. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji posiadaczowi rachunku/użytkownikowi karty jest niezależna od Banku. Bank informuje posiadacza rachunku/użytkownika karty o decyzji akceptanta, w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania; w przypadku stwierdzenia bezzasadności żądania zgłoszonego we wniosku o chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.

Usługa 3D Secure

§ 20

1. Usługa 3D-Secure jest usługą umożliwiającą dokonanie transakcji bezgotówkowej w internecie przy użyciu karty płatniczej u akceptantów udostępniających tę usługę, z wykorzystaniem:
 - 1) odpowiedzi na pytanie weryfikacyjne ustalone przez posiadacza rachunku/użytkownika karty w Banku i hasła 3D-Secure, lub
 - 2) potwierdzenia transakcji płatniczej w aplikacji mobilnej, o ile użytkownik wybrał taki sposób akceptacji transakcji.
2. Posiadacz rachunku/użytkownik karty może ustalić lub zmienić odpowiedź na pytanie weryfikacyjne, o którym mowa w ust. 1 powyżej w placówce Banku lub na call center.
3. Warunkiem korzystania z usługi 3D-Secure przy dokonywaniu transakcji w internecie jest jej dostępność w danym serwisie internetowym.
4. W przypadku dokonywania kartą transakcji bezgotówkowej w internecie, autoryzacja transakcji polega na podaniu, w zależności od wymagań akceptanta:
 - 1) wspierającego usługę 3D-Secure – prawidłowego numeru karty, daty ważności i cyfr nadrukowanych na rewersie karty (tzw. CVV2 / CVC2) oraz potwierdzenie transakcji w sposób określony w ust. 1;
 - 2) który nie udostępnił usługi 3D-Secure – prawidłowego numeru karty, daty ważności i cyfr nadrukowanych na rewersie karty (tzw. CVV2 / CVC2) albo prawidłowego numeru karty i daty ważności.
5. W przypadku trzykrotnego podania błędnej odpowiedzi na pytanie weryfikacyjne lub błędnego hasła 3D-Secure, usługa 3D-Secure zostanie zablokowana. Posiadacz rachunku /użytkownik karty może w dowolnej chwili zgłosić wniosek o odblokowanie usługi w placówce Banku lub na call center.

Zastrzeżenie i blokowanie kart

§ 21

1. Karta może zostać zastrzeżona przez:
 - 1) Bank – zgodnie z postanowieniami § 24;
 - 2) posiadacza rachunku lub użytkownika karty.
2. Na wniosek posiadacza rachunku Bank może zastrzec lub zablokować wszystkie karty wydane do rachunku, czynność ta może być też wykonana samodzielnie w aplikacji mobilnej.

§ 22

1. W przypadku utraty karty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty, posiadacz rachunku/użytkownik karty powinien niezwłocznie telefonicznie zastrzec kartę, podając swoje dane personalne.
2. Zastrzeżenia karty można dokonać przez całą dobę, 7 dni w tygodniu dzwoniąc na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku oraz w komunikatach lub materiałach informacyjnych dostępnych w placówkach Banku.
3. Zastrzeżenie, o którym mowa w ust. 1, dokonane jest do końca terminu ważności karty, powodując brak możliwości dalszego posługiwania się kartą.
4. Po dokonaniu zastrzeżenia utraconej karty, posiadacz rachunku może wystąpić o wydanie nowej karty.

§ 23

Posiadacz rachunku/Użytkownik karty nie może posługiwać się kartą zastrzeżoną, o utracie której powiadomił Bank, a odzyskaną kartę należy zniszczyć.

§ 24

1. Bank ma prawo zastrzec/zablokować kartę w przypadku:
 - 1) uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem karty, w tym w przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa lub zagrożenia dla bezpieczeństwa tzn. podejrzenia, że informacje zawarte na karcie zostały lub mogły zostać pozyskane przez osoby nieuprawnione;
 - 2) uzasadnionego podejrzenia użycia karty przez osoby nieuprawnione;

- 3) umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej przez posiadacza rachunku/ użytkownika karty;
- 4) uzasadnionego podejrzenia, że karta może zostać lub została wykorzystana przez posiadacza rachunku/użytkownika karty w sposób niezgodny z regulaminem;
- 5) uzasadnionego podejrzenia, iż transakcje na rachunku klienta mają związek z popełnieniem przestępstwa związanego z praniem pieniędzy lub finansowaniem terroryzmu;
- 6) braku możliwości zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego.

2. Ponadto Bank zastrzega kartę w przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania umowy.
3. Bank informuje telefonicznie lub pisemnie posiadacza rachunku/użytkownika karty o zamiarze zastrzeżenia/zablokowania karty z powodów określonych w ust. 1 pkt 1 i 2, przed jej zastrzeżeniem/zablokowaniem, a jeżeli nie jest to możliwe – niezwłocznie po jej zastrzeżeniu/zablokowaniu, z zastrzeżeniem ust. 6.
4. W sytuacji, o której mowa w ust. 1 pkt 1 i 2, na wniosek posiadacza rachunku Bank wydaje nową kartę.
5. Bank odblokowuje kartę, jeżeli przestały istnieć podstawy do utrzymywania blokady.
6. Bank nie przekazuje informacji o zastrzeżeniu/zablokowaniu karty, jeżeli przekazanie tej informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.
7. Bank może wysłać powiadomienie o autoryzacji transakcji co do której ma wątpliwości czy została zainicjowana przez posiadacza rachunku/użytkownika karty, w postaci wiadomości SMS na numer telefonu wskazany przez posiadacza rachunku/użytkownika karty do kontaktu w Banku. O uruchomieniu tej usługi Bank powiadomi posiadacza rachunku/użytkownika karty na stronie internetowej Banku.
8. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 7 nie zwalnia posiadacza rachunku/użytkownika karty z obowiązku niezwłocznego poinformowania Banku o wystąpieniu nieautoryzowanych transakcji, ani też nie ma wpływu na postanowienia regulaminu dotyczące odpowiedzialności z tytułu nieautoryzowanych transakcji.
9. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 7 niniejszego paragrafu jest nieodpłatne a posiadacz rachunku/użytkownik karty może telefonicznie lub pisemnie zgłosić w placówce Banku rezygnację z otrzymywania powiadomień.

§ 25

1. Dienne kwotowe oraz ilościowe limity wypłat gotówki i transakcji bezgotówkowych dla 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 płatnicze w PLN:						
Visa Business Electron	2.000 PLN	50.000 PLN	10	5.000 PLN	50.000 PLN	25 (w tym 20 dla transakcji internetowych)
Visa Business Electron payWave	2.000 PLN	50.000 PLN	10	5.000 PLN	50.000 PLN	25 (w tym 20 dla transakcji internetowych)
Mastercard Business PayPass	5.000 PLN	50.000 PLN	10	5.000 PLN	50.000 PLN	25 (w tym 20 dla transakcji internetowych)

Rodzaj karty	Dzienny limit wypłat gotówki			Dzienny limit transakcji bezgotówkowych (w tym internetowych)		
Karty płatnicze w walutach wymienialnych	wartość standardowa	wartość maksymalna	ilościowy	wartość standardowa	wartość maksymalna	ilościowy
Mastercard	350 EUR 300 GBP 400 USD	2.000 EUR 1.500 GBP 2.000 USD	5	700 EUR 600 GBP 850 USD	4.000 EUR 3.000 GBP 4.250 USD	15 (w tym 10 dla transakcji internetowych lub MO/TO)

Informacja o aktualnej wysokości limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowych, które nie wymagają potwierdzenia PIN-em, wykonanych w Polsce (nie dotyczy transakcji realizowanych za pomocą portfeli cyfrowych zgodnie z Regulaminem korzystania z kart płatniczych SGB w ramach portfeli cyfrowych), znajduje się na stronie internetowej: www.sgb.pl. Limit dla transakcji zbliżeniowych wykonanych poza granicami Polski może być inny niż obowiązujący w Polsce.