

# REGULAMIN WYDAWANIA I UŻYWANIA KARTY PROVI SMART PROVIDENT POLSKA S.A.

## § 1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Regulamin wydawania i używania karty Provi Smart PROVIDENT POLSKA SA, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady wydawania i używania kart kredytowych wydawanych przez Provident Polska S.A.
- 1.2. Regulamin wraz z Tabelą Opłat i Prowizji stanowią część Umowy (Umowy o kartę kredytową z limitem kredytowym) i łącznie stanowią również umowę ramową o usługę płatniczą, w rozumieniu przepisów UUP.
- 1.3. Językiem Umowy oraz językiem porozumiewania się pomiędzy jej stronami w okresie jej obowiązywania jest język polski.

## § 2. Definicje

Użyte w Umowie, w tym w Regulaminie określenia oznaczają:

<b>3D Secure</b>	Sposób autoryzacji transakcji stanowiący dodatkowe zabezpieczenie operacji dokonywanych Kartą w Internecie.
<b>Akceptant</b>	Odbiorca środków będących przedmiotem Transakcji Płatniczej (np. przedsiębiorca prowadzący sklep, oferujący usługi).
<b>Umowa</b>	Umowa o kartę kredytową z limitem kredytowym, na podstawie której Kredytodawca wydaje Klientowi Kartę Provi Smart. Umowa, wraz z mającymi do niej zastosowanie Regulaminem i Tabelą Opłat i Prowizji, stanowi umowę ramową o usługę płatniczą w rozumieniu UUP, a także umowę o kartę kredytową. Umowa jest także umową o kredyt konsumencki w rozumieniu UKK.
<b>Procedury AML</b>	Wewnętrzne procedury wdrożone przez Kredytodawcę zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (tj. Dz.U. z 2021 r., poz. 1132, 1163, 1535., z późn. zm.), które uwzględniają m.in. zasady stosowania wobec Klientów środków bezpieczeństwa finansowego.
<b>RRSO</b>	Rzeczywista roczna stopa oprocentowania kredytu zgodnie z definicją zawartą w art. 5 pkt. 12 UKK.
<b>Formularz Wniosku</b>	Formularz Wniosku w celu zawarcia Umowy, który należy wypełnić przy wnioskowaniu o wydanie Karty Provi Smart.
<b>IDU / Indywidualne Dane Uwierzytelniające</b>	Indywidualne dane zapewniane Klientowi przez Kredytodawcę do celów uwierzytelnienia.
<b>Autoryzacja</b>	Wyrażenie zgody przez Klienta na wykonanie Transakcji Płatniczej w sposób określony w Umowie i Regulaminie.
<b>Bankomat</b>	Urządzenie, w którym można wypłacić gotówkę lub dokonać innych operacji za pomocą Karty, np. sprawdzić saldo Rachunku Karty lub zmienić kod PIN.
<b>Dostępne Środki</b>	Limit Kredytowy pomniejszony o kwoty zrealizowanych Transakcji Płatniczych, blokady dotyczące wykonanych, ale jeszcze nierozliczonych Transakcji Płatniczych oraz inne transakcje obciążeniowe i powiększone o wpłaty gotówkowe na Rachunek Karty zaliczone na poczet spłaty Kredytów, a także pozostałe transakcje uznaniowe, w tym Zwroty Transakcji.
<b>Dzień roboczy</b>	Każdy dzień, w którym zarówno Kredytodawca, jak i wszystkie inne instytucje płatnicze zaangażowane w realizację Transakcji Płatniczej są otwarte i świadczą usługi, co jest wymagane w celu realizacji Transakcji Płatniczych. Dniami roboczymi nie są soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy.
<b>Organizacja Płatnicza</b>	Międzynarodowa organizacja płatnicza, jak np. Mastercard, której logo znajduje się na Karcie i od której Kredytodawca otrzymał licencję na wydawanie Kart zgodnie z zasadami tej organizacji. Jest to organizacja, która obsługuje proces płatniczy pomiędzy Klientem, akceptantami i Kredytodawcą.
<b>UKK</b>	Ustawa o kredycie konsumenckim z dnia 12 maja 2011 r. (tj. Dz.U. z 2021 r. poz. 1655, z późn. zm.)
<b>Doradca Klienta</b>	Pracownik lub współpracownik Kredytodawcy, który działa w imieniu Kredytodawcy i wykonuje określone działania wymagane w celu zawarcia i wykonania Umowy oraz właściwego świadczenia Usług Płatniczych przez Kredytodawcę.

<b>Centrum Obsługi Klienta</b>	<p>Obsługa udostępniana Klientom poprzez dedykowaną linię telefoniczną w związku ze świadczeniem Usług Płatniczych.</p> <p>Centrum Obsługi Klienta jest dostępne w godzinach 07:00–21:00 od poniedziałku do piątku a w soboty w godzinach 09:00–17:00. W dni ustawowo wolne od pracy, Centrum Obsługi Klienta jest niedostępne.</p> <p>W ramach wskazanego przedziału czasowego, Klient może skontaktować się z Centrum Obsługi Klienta za pomocą następujących form kontaktu:</p> <p>a) listownie na adres: BOK Provident Polska, ul. Inflancka 4 A, 00-189 Warszawa (niezależnie od wskazanych godzin pracy),</p> <p>b) mailowo na adres e-mail: bok@provident.pl,</p> <p>c) telefonicznie pod numerem telefonu: 600 400 150 (koszt połączenia według taryfy operatora).</p>
<b>Provi Smart / Karta</b>	Instrument płatniczy wydawany przez Kredytodawcę na mocy Umowy, który pozwala na korzystanie z Limitu Kredytowego w celu realizacji Transakcji Płatniczych.
<b>Kod CVC2</b>	Trzycyfrowy kod umieszczony na rewersie Karty służący do potwierdzania operacji wykonywanych bez fizycznego użycia Karty.
<b>Kredyt</b>	Kredyt płatniczy udzielany przez Kredytodawcę w ramach uzgodnionego Limitu Kredytowego, zgodnie z warunkami przewidzianymi w art. 74 ust. 3 UUP w celu realizacji Transakcji Płatniczej, będący kredytem konsumenckim w rozumieniu UKK, udzielany na podstawie umowy o kartę kredytową (Umowy). Kredyt jest kredytem krótkoterminowym, co oznacza, że każda część otrzymanego Kredytu spłacana jest w terminie do 12 miesięcy od dnia udzielenia Kredytu, z zastrzeżeniem konieczności spłaty całego zadłużenia nie później niż w terminie wygaśnięcia lub wypowiedzenia Umowy.
<b>Limit Kredytowy</b>	Maksymalna dopuszczalna kwota określona w Części I. Warunki szczegółowe Umowy, do wysokości której Klient może zaciągać Kredyt na Transakcje Płatnicze wykonywane przy użyciu Karty Provi Smart. Klient może korzystać z Limitu Kredytowego na zasadzie odnawialnej, tj. spłacony Kredyt będzie ponownie dostępny dla Klienta w celu realizacji Transakcji Płatniczych.
<b>Dzienny limit Transakcji Płatniczych</b>	Łączna kwota lub liczba transakcji, do wysokości której Klient może dokonywać w ciągu doby Transakcji Płatniczych w ramach Dostępnych Środków. Limit nie obejmuje pierwszej wypłaty dokonywanej za pośrednictwem Doradcy Klienta.
<b>Limit Transakcyjny</b>	Kwota do wysokości, której Klient może dokonać pojedynczej Transakcji Płatniczej. Limit nie obejmuje pierwszej wypłaty dokonywanej za pośrednictwem Doradcy Klienta.
<b>Opłata za korzystanie z Limitu Kredytowego</b>	Opłata obliczana jako określona wartość procentowa sumy kwot Transakcji Płatniczych wykonanych w danym Miesięcznym Cyklu Rozliczeniowym Karty. Wartość ta została określona w pkt. C w Części I. Warunki szczegółowe Umowy.
<b>Rachunek Karty</b>	Rachunek prowadzony przez Kredytodawcę w polskich złotych (PLN), służący do ewidencjonowania Transakcji Płatniczych wykonywanych w ciężar Limitu Kredytowego oraz innych Usług Płatniczych, a także Spłaty Kredytu, opłat i prowizji naliczanych przez Kredytodawcę za świadczenie Usług Płatniczych i udzielenie Kredytu.
<b>Waluta obca</b>	Dowolna waluta inna niż polski złoty (PLN).
<b>Token</b>	Unikalny numer identyfikacyjny Karty, wygenerowany przez podmiot odpowiedzialny za procesowanie transakcji, wyłącznie dla danej Karty, wydrukowany na fizycznym nośniku Karty.
<b>Formularz informacyjny</b>	Formularz informacyjny w rozumieniu art. 14 ust. 1 UKK wydawany w odniesieniu do Limitu Kredytowego i Kredytu.
<b>Kredytodawca</b>	Provident Polska S.A., z siedzibą w Warszawie, ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa, o kapitale zakładowym w wysokości 142.900.000,00 zł, który został wpłacony w całości, wpisaną przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000009389, NIP: 5251571292, REGON 011994880. Kredytodawca jest wydawcą Karty oraz dostawcą Usług Płatniczych i został wpisany przez KNF do rejestru małych instytucji płatniczych (w rozumieniu art. 117g ust. 2 UUP) pod numerem MIP131/2022.
<b>KNF</b>	Komisja Nadzoru Finansowego.
<b>Spłata Minimalna</b>	Kwota wskazana w Miesięcznym Zestawieniu Transakcji, którą Klient zobowiązany jest spłacić w określonym przez Kredytodawcę terminie płatności, który jest co miesiąc podawany na Miesięcznym Zestawieniu Transakcji.
<b>Miesięczny Cykl Rozliczeniowy Karty</b>	Okres rozpoczynający się w uzgodnionym w Umowie dniu miesiąca kalendarzowego i kończący się w dniu poprzedzającym ten sam dzień w kolejnym miesiącu kalendarzowym, dla którego obliczane jest wykorzystanie Limitu Kredytowego, Dla dnia od 29. do 31. dnia miesiąca dzień zakończenia Miesięcznego Cyklu Rozliczeniowego Karty przypada na 1. dzień miesiąca.

<b>Usługi Płatnicze</b>	Usługi Płatnicze obejmują: 1) przyjmowanie wpłat gotówki i dokonywanie wypłat gotówki z Rachunku Karty oraz wszelkie działania niezbędne do prowadzenia Rachunku Karty 2) wykonywanie transakcji płatniczych, w tym transferu środków pieniężnych na rachunek płatniczy u dostawcy użytkownika lub u innego dostawcy przy użyciu Karty 3) wykonywanie transakcji płatniczych wymienionych w pkt 2), w ciężar środków pieniężnych udostępnionych Klientowi z tytułu Kredytu 4) wydawanie instrumentu płatniczego – Karty.
<b>Transakcja Płatnicza</b>	Zainicjowana przez Klienta lub w imieniu Klienta, lub przez odbiorcę płatności wpłata, wypłata środków pieniężnych.
<b>Transakcja gotówkowa</b>	Wypłata gotówki z użyciem Karty lub za pośrednictwem Doradcy Klienta lub wpłata gotówki na Rachunek Karty.
<b>Transakcja bezgotówkowa</b>	Dokonanie płatności za towary lub usługi w punktach usługowo-handlowych przy użyciu Karty, w tym również realizowanie płatności bez fizycznego użycia Karty.
<b>Transakcja zbliżeniowa</b>	Transakcja bezgotówkowa lub Transakcja gotówkowa polegająca na realizacji zapłaty lub wypłaty gotówki poprzez zbliżenie Karty wyposażonej w antenę zbliżeniową do czytnika dedykowanego do obsługi transakcji zbliżeniowych.
<b>UUP</b>	Ustawa o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 r. (tj. Dz.U. z 2021 r. poz. 1907, 1814, z późn. zm.).
<b>Strony</b>	Klient i Kredytodawca.
<b>PIN</b>	Indywidualny kod identyfikacyjny Klienta przekazany Klientowi przez Kredytodawcę w bezpieczny sposób. Numer PIN jest IDU i służy do potwierdzenia Transakcji Płatniczej przy użyciu Karty.
<b>e-PIN</b>	Indywidualny kod identyfikacyjny Klienta przekazany Klientowi przez Kredytodawcę w bezpieczny sposób. Numer e-PIN jest IDU i służy do potwierdzenia Transakcji bezgotówkowej bez fizycznego użycia Karty w Internecie.
<b>Jednorazowy kod SMS</b>	Indywidualny i jednorazowy kod identyfikacyjny przekazany Klientowi przez Kredytodawcę w wiadomości SMS. Jednorazowy kod jest IDU i służy do potwierdzenia Transakcji bezgotówkowej bez fizycznego użycia Karty w Internecie.
<b>POS</b>	Punkt sprzedaży (ang. point-of-sale), w którym Karta jest akceptowana przez sprzedawcę (akceptanta), od którego Klient nabywa towary lub usługi, za które płaci Kartą.
<b>Miesięczne Zestawienie Transakcji</b>	Informacje zapewniane przez Kredytodawcę w odniesieniu do danego Miesięcznego Cyklu Rozliczeniowego Karty, dokumentujące Transakcje Płatnicze wykonane w danym cyklu, saldo Rachunku Karty Klienta, bieżące wykorzystanie Limitu Kredytowego i należną Spłatę Minimalną, a także wskazujące datę spłaty.
<b>Tabela Opłat i Prowizji</b>	Cennik stanowiący część Umowy, przekazany Klientowi i dostępny na Stronie Internetowej, który określa m.in. opłaty i prowizje należne za Usługi Płatnicze oraz inne usługi świadczone na rzecz Klienta przez Kredytodawcę. Cennik jest ważny w danym momencie i może podlegać okresowym zmianom przez Kredytodawcę. Opłaty związane z Kredytem ujęte są również w Części I. Warunki szczegółowe Umowy.
<b>Całkowita Kwota Kredytu</b>	Maksymalna kwota Kredytu udostępniona Klientowi, z wyłączeniem kredytowanych kosztów kredytu, którą Kredytodawca udostępnia Klientowi na mocy Umowy w celu realizacji Transakcji Płatniczych, stanowiąca maksymalną kwotę kredytu w rozumieniu art. 5 pkt 7 UKK. Całkowita Kwota Kredytu jest równa Limitowi Kredytowemu.
<b>Całkowity Koszt Kredytu</b>	Zgodnie z postanowieniami art. 5 pkt. 6 UKK, są to wszystkie koszty, jakie Klient jest zobowiązany ponieść w związku z przyznaniem Limitu Kredytowego, w szczególności: a) odsetki, opłaty i prowizje, jeżeli są znane Kredytodawcy, b) koszty usług dodatkowych, jeżeli są niezbędne w celu uzyskania kredytu lub uzyskania jego na oferowanych warunkach. Całkowity Koszt Kredytu obliczany jest zgodnie z przepisami UKK.
<b>Całkowita Kwota do Zapłaty przez konsumenta</b>	Suma Całkowitego Kosztu Kredytu i Całkowitej Kwoty Kredytu będącą całkowitą kwotą do zapłaty przez konsumenta w rozumieniu art. 5 pkt 8 UKK.
<b>Strona Internetowa</b>	Strona internetowa Kredytodawcy dostępna pod adresem <a href="http://www.provident.pl">www.provident.pl</a> .
<b>Państwo/Klient</b>	Strona Umowy wskazana w Części I. Warunki szczegółowe Umowy, z którą Kredytodawca zawarł Umowę.
<b>Zlecenie płatnicze</b>	Oświadczenie Klienta skierowane do Kredytodawcy zawierające polecenie wykonania Transakcji Płatniczej.
<b>Zwrot Transakcji</b>	Uznanie Rachunku Karty kwotą zwróconą za pośrednictwem agenta rozliczeniowego, np. wskutek zwrotu towaru, za który wcześniej została dokonana zapłata przy użyciu Karty.

<b>Silne uwierzytelnienie Klienta</b>	Uwierzytelnianie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii: a) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie Klient, b) posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie Klient, c) cechy charakterystyczne Klienta.
<b>Transakcja cykliczna</b>	Transakcja bezgotówkowa, w ramach której dochodzi do cyklicznego obciążania Rachunku Karty kwotą ustaloną przez Klienta ze sprzedawcą (akceptantem), w wyznaczonych okresach czasu (np. miesięcznie, kwartalnie, rocznie).
<b>Agent</b>	Agent w rozumieniu art. 84 Ustawy o usługach płatniczych za pośrednictwem którego Kredytodawca świadczy Usługi płatnicze.
<b>Doradca Klienta Agenta</b>	Osoby fizyczne współpracujące z Agentem na podstawie umów cywilnoprawnych, które działają w imieniu Agenta i wykonują czynności polegające na pośredniczeniu w zawieraniu z Klientami Umów.

### § 3. Wydanie Provi Smart

- 3.1. Karta jest własnością Provident Polska S.A. Kartą można dokonywać Transakcji Płatniczych w bankomat-ach i POSach oznaczonych logo Mastercard.
- 3.2. Karta zostanie wydana Klientowi po zawarciu Umowy. Aby zawrzeć Umowę należy skontaktować się z Kredytodawcą w preferowany sposób (i) poprzez Stronę Internetową, (ii) poprzez kontakt telefoniczny z Centrum Obsługi Klienta lub (iii) podczas wizyty Doradcy Klienta w miejscu zamieszkania Klienta.
- 3.3. W odpowiedzi na prośbę Klienta, Doradca Klienta oraz Doradca Klienta Agenta (w zakresie czynności wskazanych w pkt. 3.3.2., 3.3.6. oraz 3.3.7.) odwiedzi Klienta w miejscu jego zamieszkania i podczas osobistego spotkania przeprowadzi następujące procedury:
  - 3.3.1. zbierze informacje i dokumenty, które pozwolą Kredytodawcy na identyfikację i weryfikację tożsamości Klienta oraz zastosowanie innych środków bezpieczeństwa finansowego i odpowiednich Procedur AML;
  - 3.3.2. Doradca Klienta Agenta wykona kopie dokumentów wykorzystywanych w celu identyfikacji i weryfikacji tożsamości Klienta;
  - 3.3.3. zbierze informacje i dokumenty, które pozwolą Kredytodawcy na wykonanie oceny zdolności kredytowej Klienta w odniesieniu do Limitu Kredytowego, o który wnioskuje Klient;
  - 3.3.4. odbierze od Klienta wypełniony i podpisany Formularz Wniosku z wymaganymi informacjami;
  - 3.3.5. wprowadzi dane zawarte w Formularzu Wniosku Klienta do systemu informatycznego Kredytodawcy w celu wykonania niezbędnych procedur weryfikacji i oceny zdolności kredytowej;
  - 3.3.6. w odpowiednim czasie Doradca Klienta Agenta przedstawi Klientowi Formularz Informacyjny, aby Klient mógł się z nim zapoznać i porównać go z innymi ofertami, a także wzór Umowy, w tym Regulaminu i Tabeli Opłat i Prowizji, wzór Formularza Odstąpienia od Umowy (załączony jako Część III. do Umowy) i inne odpowiednie dokumenty, a także zapewni Klientowi wyjaśnienia dotyczące treści informacji przedstawionych przed podpisaniem Umowy oraz postanowień zawartych w Umowie;
  - 3.3.7. po wykonaniu wszystkich niezbędnych procedur weryfikacyjnych przez Doradcę Klienta i uzyskaniu od Kredytodawcy pozytywnej decyzji kredytowej poprzez system informatyczny Kredytodawcy, Doradca Klienta Agenta może podpisać Umowę z Klientem, działając w charakterze pełnomocnika Kredytodawcy. Umowa może zostać podpisana z Klientem na jego prośbę podczas wizyty Doradcy Klienta Agenta lub w późniejszym terminie, z zastrzeżeniem, że oferta zawarcia Umowy jest ważna nie dłużej niż 7 dni od przedstawienia Klientowi Formularza Informacyjnego o ile nie zaistniały istotne przesłanki dotyczące oceny zdolności kredytowej Klienta.
- 3.4. Kredytodawca może zawrzeć Umowę tylko z osobą fizyczną będącą konsumentem, która posiada obywatelstwo polskie, adres zamieszkania w Polsce i jest pełnoletnia oraz która wyraziła chęć zawarcia z nim Umowy. Kredytodawca może odmówić przyznania Klientowi Limitu Kredytowego, co skutkuje odmową zawarcia Umowy. Jeżeli Kredytodawca odmówi zawarcia Umowy na podstawie informacji zawartych w bazie danych wskazanej w art. 5 pkt 15 UKK lub we własnym zestawie danych, niezwłocznie przekaże Klientowi nieodpłatną informację o wyniku weryfikacji i wskaże bazę danych, w której dokonano weryfikacji.
- 3.5. Po zawarciu Umowy Kredytodawca przekaże do wysyłki Kartę na adres zamieszkania Klienta w terminie do 7 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy. Ze względów bezpieczeństwa Transakcje Płatnicze zbliżeniowe przy użyciu Karty będą mogły być dokonane po wykonaniu Transakcji Płatniczej wymagającej Autoryzacji z wykorzystaniem PIN. Osobno Klient otrzyma 4-cyfrowy kod PIN oraz kod e-PIN, które zostaną przekazane Klientowi w bezpieczny sposób. Jeżeli Klient nie otrzyma Karty, kodu PIN lub kodu e-PIN w terminie do 20 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy, Klient powinien skontaktować się z Centrum Obsługi Klienta.

### § 4. Realizacja Transakcji Płatniczych przy użyciu Provi Smart

- 4.1. Karta pozwala Klientowi na realizację następujących Transakcji Płatniczych na terenie Rzeczypospolitej Polskiej pod warunkiem, że Akceptant ma siedzibę lub miejsce zamieszkania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej:
  - 4.1.1. wykonywanie Transakcji Płatniczych bez fizycznego użycia karty, w tym w Internecie;
  - 4.1.2. wykonywanie transakcji bezgotówkowych w POS oznaczonych logo Mastercard;
  - 4.1.3. wypłacanie gotówki z Bankomatów oznaczonych logo Mastercard, w kasie banku, urzędzie pocztowym lub innym punkcie akceptującym wypłatę gotówki;
- 4.2. Transakcje Płatnicze wykonywane przy użyciu Karty wymagają Autoryzacji Klienta. Autoryzacja przeprowadzana jest w następujący sposób:
  - 4.2.1. w przypadku Transakcji gotówkowych w Bankomacie lub innego rodzaju terminalu płatniczym po-

- przez umieszczenie Karty w urządzeniu i wprowadzenie poprawnego kodu PIN potwierdzającego daną operację.
- 4.2.2. w przypadku Transakcji gotówkowych zbliżeniowych w Bankomacie lub innego rodzaju terminalu płatniczym poprzez zbliżenie Karty do czytnika zbliżeniowego oraz wprowadzenie poprawnego kodu PIN potwierdzającego daną operację.
  - 4.2.3. w przypadku Transakcji bezgotówkowych w POS lub w urządzeniu samoobsługowym poprzez umieszczenie Karty w urządzeniu i wprowadzenie poprawnego kodu PIN potwierdzającego daną operację.
  - 4.2.4. w przypadku Transakcji bezgotówkowych w POS lub w podobnym urządzeniu poprzez złożenie podpisu przez Klienta, któremu została wydana Karta na dokumencie potwierdzającym daną transakcję.
  - 4.2.5. w przypadku Transakcji bezgotówkowych zbliżeniowych w POS lub w urządzeniu samoobsługowym poprzez zbliżenie Karty do czytnika zbliżeniowego i wprowadzenie poprawnego kodu PIN, jeżeli jest wymagany.
  - 4.2.6. w przypadku Transakcji bezgotówkowych bez fizycznego użycia Karty poprzez podanie wymaganych danych takich jak: numer Karty, data ważności Karty, kod CVC2 oraz w przypadku wybranych transakcji w Internecie poprzez dodatkowe uwierzytelnienie 3D Secure. Sposób uwierzytelnienia zależy od akceptanta.
  - 4.2.7. w przypadku Transakcji cyklicznych poprzez podanie wymaganych danych takich jak: numer karty, data ważności Karty, kod CVC2 oraz w przypadku wybranych transakcji poprzez dodatkowe uwierzytelnienie 3D Secure, przy jej zleceniu. Sposób uwierzytelnienia zależy od akceptanta.
- 4.3. Transakcja Płatnicza przy użyciu Karty jest inicjowana przez lub za pośrednictwem odbiorcy płatności za zgodą Klienta na jej realizację lub po przesłaniu Zlecenia płatniczego odbiorcy płatności. Wyплаты gotówki z Bankomatów inicjowane są przez Klienta.
  - 4.4. W przypadku realizacji Transakcji bezgotówkowych w POS: (i) Klient jest zobowiązany do pokazania dowodu tożsamości sprzedawcy na jego żądanie; (ii) Klient może otrzymać od sprzedawcy (akceptanta) dokument, który stanowi potwierdzenie zrealizowanej Transakcji Płatniczej, który Klient może być zobowiązany podpisać w przypadku Autoryzacji udzielanej w sposób, o którym mowa w pkt 4.2.4. powyżej. Kredytodawca zaleca zachowanie powyższego dokumentu przynajmniej do momentu otrzymania Miesięcznego Zestawienia Transakcji obejmującego Transakcję Płatniczą, której dotyczy ten dokument.
  - 4.5. Karta jest kartą zbliżeniową, którą można dokonywać Transakcji zbliżeniowych w POS, w tym urządzeniach samoobsługowych wyposażonych w czytnik zbliżeniowy, Bankomatach oznaczonych znakiem akceptacji płatności zbliżeniowych. Maksymalna kwota pojedynczej Transakcji Płatniczej będącej transakcją zbliżeniową jest określana przez Organizację Płatniczą, w ramach której została wydana. Transakcja Płatnicza będąca Transakcją zbliżeniową przekraczająca ten limit musi być autoryzowana przez Klienta poprzez podanie PIN lub podpis na potwierdzeniu realizacji Transakcji Płatniczej. Klient ma możliwość wyłączenia i włączenia funkcji Transakcji zbliżeniowych poprzez kontakt z Centrum Obsługi Klienta.
  - 4.6. Kredytodawca umożliwia Klientowi realizację Zleceń płatniczych w zakresie (i) wypłaty gotówki w ciężar Limitu Kredytowego oraz (ii) wpłaty gotówki na Rachunek Karty Klienta. Na podstawie instrukcji Klienta Doradca Klienta fizycznie dostarczy Klientowi gotówkę w ramach zatwierdzonego Limitu Kredytowego lub odbierze gotówkę od Klienta, która zostanie wpłacona na Rachunek Karty Klienta. Transakcje Płatnicze wynikające ze zleceń płatniczych Klienta skierowane do Kredytodawcy za pośrednictwem Doradcy Klienta są realizowane w systemie płatniczym Kredytodawcy.
  - 4.7. W celu realizacji Zlecenia płatniczego Klienta skierowanego do Kredytodawcy za pośrednictwem Doradcy Klienta, Klient musi wypełnić formularz zlecenia (w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach – po jednym dla Klienta i Kredytodawcy), podając następujące informacje:
    - (i) rodzaj Transakcji Płatniczej (wypłata gotówki),
    - (ii) odbiorcę płatności,
    - (iii) kwotę transakcji,
    - (iv) Token,
    - (v) inne dane (np. opis numeru referencyjnego), jeżeli są wymagane.

Na podstawie instrukcji przekazanych Kredytodawcy przez Klienta na formularzu zlecenia, dane Transakcji Płatniczej zostaną wprowadzone do systemu płatniczego Kredytodawcy, gdzie transakcja zostanie zarejestrowana i zrealizowana z wykorzystaniem Tokenu. Kredytodawca może odrzucić zlecenie, jeżeli dane przedstawione przez Klienta nie są kompletne, Klient nie posiada wystarczającej ilości Dostępnych Środków na realizację zlecenia lub konieczność odrzucenia wynika z przepisów prawa.

## **§ 5. Odwołanie Zleceń płatniczych, nieodwracalność Transakcji Płatniczych, odmowa wykonania autoryzowanego Zlecenia płatniczego, odmowa przyjęcia zapłaty Provi Smart przez akceptanta, realizacja Zlecenia płatniczego**

- 5.1. Odwołanie zlecenia płatniczego zleconego przez Klienta jest możliwe tylko do momentu otrzymania go przez Kredytodawcę. Jeżeli Transakcja Płatnicza została zainicjowana przez odbiorcę płatności lub za jego pośrednictwem, Klient nie może odwołać Zlecenia płatniczego po udzieleniu odbiorcy płatności zgody na realizację Transakcji Płatniczej. Klient może wycofać zgodę na dokonanie Transakcji Płatniczej tylko do momentu, w którym Zlecenie płatnicze stanie się nieodwołalne zgodnie z niniejszym punktem.
- 5.2. Z zastrzeżeniem zdania następnego, Zlecenie płatnicze otrzymane danego dnia do godziny 24.00 danego dnia uznaje się za otrzymane przez Kredytodawcę tego samego dnia, a Zlecenie płatnicze otrzymane po tej godzinie uznaje się za otrzymane następnego Dnia roboczego. Zlecenie płatnicze otrzymane przez Kredytodawcę w dniu niebędącym Dniem roboczym uważa się za otrzymane w pierwszym Dniu roboczym następującym po tym dniu. Kredytodawca nie obciąża Rachunku Karty przed otrzymaniem Zlecenia płatniczego Klienta.
- 5.3. Kredytodawca może odmówić realizacji autoryzowanej Transakcji Płatniczej, jeżeli nie zostały spełnione

- przez Klienta postanowienia Umowy lub Regulaminu, bądź możliwość albo obowiązek odmowy wynika z przepisów prawa.
- 5.4. Kredytodawca, gdy odmawia wykonania autoryzowanego Zlecenia płatniczego, niezwłocznie (lecz nie później, niż w terminach, o których mowa w § 4, pkt 4.4.1. i 4.4.2. poniżej) powiadomi Klienta o odmowie, a także, jeżeli to możliwe, o przyczynach odmowy. W przypadku odmowy realizacji autoryzowanej Transakcji Płatniczej Klient otrzymuje informację o odmowie:
- 5.4.1. w POS akceptującym zapłatę za towary lub usługi przy użyciu Karty lub z wykorzystaniem danych Karty w przypadku Transakcji Płatniczych dokonywanych na odległość, poprzez uzyskanie z terminala POS potwierdzenia odmowy Transakcji lub przekazanie komunikatu o odmowie,
- 5.4.2. w momencie dokonywania wypłaty gotówki poprzez przekazanie komunikatu informującego o odmowie wykonania zlecenia Transakcji w sposób typowy dla kanału, w którym dyspozycja została złożona.
- 5.5. Odmowa przyjęcia zapłaty Kartą przez akceptanta może nastąpić w przypadku:
- (i) upływu terminu ważności Karty,
  - (ii) zablokowania Karty,
  - (iii) niezgodności danych Klienta na Karcie z podpisem na dokumencie obciążeniowym,
  - (iv) odmowy okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość, w przypadku gdy akceptant lub Doradca Klienta zażąda jego okazania od osoby posługującej się Kartą,
  - (v) stwierdzenia posługiwania się Kartą przez osobę nieuprawnioną;
  - (vi) braku możliwości dokonania akceptacji Transakcji Płatniczej;
  - (vii) braku Dostępnych Środków do wykonania Transakcji Płatniczej;
  - (viii) przekroczenia Dziennego Limitu Transakcji lub Limitu Transakcyjnego;
  - (ix) podania błędnych danych Karty, danych 3D Secure lub IDU.
- 5.6. Kredytodawca jest zobowiązany doprowadzić do uznania rachunku płatniczego dostawcy odbiorcy kwotą Transakcji Płatniczej zainicjowanej przez Klienta nie później niż do końca następnego Dnia roboczego po otrzymaniu Zlecenia płatniczego. Wpłata gotówki na Rachunek Karty dokonana u Kredytobiorcy w walucie tego rachunku płatniczego, jest udostępniana na tym rachunku niezwłocznie po otrzymaniu środków pieniężnych, nie później niż w tym samym Dniu roboczym, oraz otrzymuje datę waluty z chwilą wpłaty. Obciążenie Rachunku Karty Klienta kwotą Transakcji Płatniczej następuje z datą waluty nie wcześniejszą niż moment, w którym rachunek ten został faktycznie obciążony kwotą Transakcji Płatniczej.

## **§ 6. Środki bezpieczeństwa podczas korzystania z Provi Smart**

- 6.1. Klient jest jedyną osobą uprawnioną do korzystania z Karty i jest zobowiązany do korzystania z niej z zachowaniem należytej staranności i zasad bezpieczeństwa. Aby w bezpieczny sposób korzystać z Karty, Klient jest zobowiązany do:
- 6.1.1. Podpisania Karty niezwłocznie po jej otrzymaniu;
- 6.1.2. Korzystania z Karty zgodnie z warunkami Umowy, w tym Regulaminu, jednocześnie chroniąc Kartę przed fizycznym zniszczeniem, wysokimi temperaturami, polami elektromagnetycznymi i kopiowaniem;
- 6.1.3. Chronienia IDU przed ujawnianiem lub dostępem przez osoby niepowołane;
- 6.1.4. Nieprzekazywania Karty innym osobom niż odbiorcy płatności na czas i w celu wykonywania Transakcji Płatniczej;
- 6.1.5. Niekorzystania z Karty w celach niezgodnych z prawem, w tym w celu zakupu towarów i usług zabronionych przez prawo;
- 6.1.6. Natychmiastowego zawiadomienia Kredytodawcy o wszelkich błędach lub usterkach dotyczących korzystania z Karty zgodnie z jej przeznaczeniem.
- 6.2. Aby chronić IDU Klienta (w tym kod PIN), Klient jest zobowiązany do:
- (i) zapamiętania swoich IDU;
  - (ii) usunięcia wiadomości od Kredytodawcy informującej Klienta o jego IDU (jeżeli ma to zastosowanie);
  - (iii) zapewnienia, że żadne osoby trzecie nie uzyskają dostępu do IDU Klienta. Z tych względów nie należy pozostawiać IDU bez nadzoru, zapisywać ich na żadnych nośnikach, w szczególności zapisywać IDU na Karcie ani trzymać zapisanego IDU razem z Kartą;
  - (iv) jeżeli Klient ma prawo wyboru, niewybijania IDU, które z łatwością mogą zostać przypisane do Klienta, jak np. jego imię i nazwisko, data urodzenia lub numer telefonu; oraz
  - (v) podejmowania kroków, aby uniemożliwić jakimkolwiek innym osobom zaznajomienie się z IDU podczas wpisywania ich na urządzeniu elektronicznym (np. w Bankomacie, na komputerze, telefonie komórkowym, w POS).
- 6.3. Klient, który utracił/zapomni PIN bądź e-PIN może skontaktować się z Centrum Obsługi Klienta w celu otrzymania nowej Karty, a tym samym nowego PIN oraz nowego e-PIN, które zostaną dostarczone Klientowi w bezpieczny sposób.

## **§ 7. Zgubione/ skradzione/ zniszczone Karty**

- 7.1. Klient musi niezwłocznie zawiadomić Kredytodawcę poprzez skontaktowanie się z Centrum Obsługi Klienta, jeżeli:
- (i) Karta została utracona, skradziona lub przywłaszczona;
  - (ii) wystąpiło nieuprawnione użycie Karty lub nieuprawniony dostęp do Karty;
  - (iii) Klient podejrzewa, że ktoś nieuprawniony mógł poznać IDU;
  - (iv) Karta lub IDU nie zostały dostarczone Klientowi;
  - (v) stwierdzi, że Transakcja Płatnicza nie została wykonana, została przeprowadzona nienależycie lub nie została autoryzowana.

- 7.2. W przypadku stwierdzenia przez Klienta utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia Karty lub nieuprawnionego dostępu do tej Karty, Klient powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt Kredytodawcy, dzwoniąc na wskazany numer telefonu. Klient z powodów wskazanych w zdaniu poprzedzającym może zgłosić dyspozycję blokady Karty podczas bezpośredniej rozmowy z Konsultantem Centrum Obsługi Klienta bądź wykorzystać narzędzie dostępne dla Klienta 24/7, za pośrednictwem, którego Klient może dokonać blokady karty. W tym celu Klient powinien wysłać wiadomość SMS na numer 573 503 073 o treści: Blokada. numer telefonu. data urodzenia w formacie dzień-miesiąc-rok. Po otrzymaniu dyspozycji, Karta jest blokowana a do Klienta zostanie wysłana wiadomość SMS z potwierdzeniem zablokowania Karty. Następnego dnia roboczego Konsultant Centrum Obsługi Klienta skontaktuje się z Klientem w celu potwierdzenia złożenia dyspozycji zablokowania karty i jeżeli Klient potwierdzi jej złożenie, Karta zostanie trwale zablokowana (zastrzeczona). Konsultant Centrum Obsługi Klienta w trakcie rozmowy zamówi dla Klienta nową Kartę.
- 7.3. Po zamówieniu nowej Karty, po uprzedniej blokadzie z powodów wskazanych w § 6, pkt. 1.2 powyżej, nowa Karta zostanie wysłana do Klienta w sposób określony w § 3, pkt 3.5. Nowa Karta będzie miała nowy numer, nowy termin ważności oraz nowe IDU. W przypadku, gdy w trakcie zamówienia nowej Karty, dotychczasowa Karta była tymczasowo zablokowana z powodu wystąpienia okoliczności, o których mowa w § 7, pkt 7.1. Regulaminu, nowa Karta będzie również objęta taką blokadą do czasu ustania powodów, dla których blokada została wprowadzona i usunięcia blokady zgodnie z § 7, pkt 7.5. Regulaminu.
- 7.4. Szczegółowe informacje dotyczące odpowiedzialności za Transakcje Płatnicze wykonane przy użyciu zgubionej lub skradzionej Karty Provi Smart znajdują się w § 10 („Odpowiedzialność”) poniżej.
- 7.5. Informacje na temat form kontaktu z Centrum Obsługi Klienta są dostępne w niniejszym Regulaminie przekazywanym Klientowi przed podpisaniem Umowy oraz na stronie internetowej Kredytodawcy [www.provident.pl](http://www.provident.pl) w zakładce „Kontakt”.

## **§ 8. Blokowanie Provi Smart**

- 8.1. Kredytodawca może zablokować Kartę i/lub Rachunek Karty:
  - 8.1.1. jeżeli stwierdzi zwiększone ryzyko utraty zdolności kredytowej przez Klienta,
  - 8.1.2. w przypadku podejrzenia nieuprawnionego korzystania z Karty lub celowego spowodowania nieautoryzowanej transakcji przy użyciu Karty,
  - 8.1.3. ze względu na uzasadnione powody związane z bezpieczeństwem Karty,
  - 8.1.4. w przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy lub wygaśnięcia Limitu Kredytowego,
  - 8.1.5. w przypadku śmierci Klienta,
  - 8.1.6. w przypadku korzystania z Karty niezgodnie z Umową lub Regulaminem.
- 8.2. W przypadkach, o których mowa w § 7, pkt 7.1. powyżej Kredytodawca zawiadomi Klienta przed zablokowaniem Karty lub natychmiast po jej zablokowaniu. Kredytodawca zawiadomi Klienta o powodach zablokowania Karty, chyba że nie będzie to uzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub brak zawiadomienia wynikać będzie z przepisów prawa.
- 8.3. W przypadku, kiedy Kredytodawca stwierdzi wystąpienie lub podejrzewa, że na Karcie Klienta dokonano oszustwa lub że istnieje jakiegokolwiek zagrożenie bezpieczeństwa Karty Klienta, Kredytodawca skontaktuje się z Klientem wykorzystując dane kontaktowe Klienta.
- 8.4. Umowa pozostanie w mocy w trakcie blokady Karty, co oznacza, że Klient musi przestrzegać swoich obowiązków wynikających z Umowy, w szczególności musi dokonywać należnych Spłat Minimalnych.
- 8.5. Kredytodawca usunie blokadę z Karty/Rachunku Karty, kiedy ustaną powody, dla których blokada została wprowadzona. Kredytodawca może również zablokować i odblokować Kartę na wniosek Klienta, o ile nie istnieją inne przesłanki uniemożliwiające jej odblokowanie.

## **§ 9. Korzystanie z Limitu Kredytowego i Dostępnych Środków i obowiązujące Dienne limity Transakcji Płatniczych**

- 9.1. Po zawarciu Umowy Klientowi przyznany zostanie Limit Kredytowy w kwocie określonej w Części I. Warunki szczegółowe Umowy. Okres ważności Limitu Kredytowego wynosi 12 miesięcy począwszy od dnia zawarcia Umowy. Okres ważności Limitu Kredytowego może zostać odnowiony zgodnie z postanowieniami pkt 11.1 Części II. Warunki ogólne Umowy – „Okres obowiązywania i rozwiązanie Umowy”.
- 9.2. Limit Kredytowy przyznany Klientowi przy zawarciu Umowy jest obliczany na podstawie oceny zdolności kredytowej Klienta przeprowadzonej przez Kredytodawcę. Kredytodawca będzie monitorować zdolność kredytową Klienta w trakcie trwania Umowy i jeżeli stwierdzi zwiększone ryzyko pogorszenia lub utraty przez Klienta zdolności kredytowej, która była wymagana do uzyskania Limitu Kredytowego, będzie upoważniony do obniżenia przyznanego Limitu Kredytowego bądź zablokowania Karty, niezwłocznie informując o tym Klienta. Klient jest zobowiązany zapewnić Kredytodawcy informacje i dane, o które Kredytodawca się zwróci w celu monitorowania zdolności kredytowej Klienta, niezwłocznie po otrzymaniu takiego żądania Kredytodawcy.
- 9.3. Klient może korzystać z Limitu Kredytowego wyłącznie w celu realizacji Transakcji Płatniczych. Korzystanie z Limitu Kredytowego i udzielanie Kredytu odbywa się poprzez zlecenie realizacji Transakcji Płatniczych obciążających Limit Kredytowy Klienta na wniosek Klienta na warunkach określonych w Umowie. Transakcje Płatnicze są realizowane do wysokości Dostępnych Środków, jednakże ich kwota nie może przekraczać Dziennego limitu Transakcji Płatniczych oraz Limitu Transakcyjnego. Dostępne Środki są sprawdzane po zainicjowaniu każdej Transakcji Płatniczej. Transakcja Płatnicza, której wartość przekracza kwotę Dostępnych Środków, Dzienny limit Transakcji Płatniczych oraz Limit Transakcyjny zostanie odrzucona.
- 9.4. Dostępne Środki Klienta zostaną pomniejszone również o zablokowane kwoty wykonanych, ale jeszcze niezliczonych Transakcji Płatniczych. Blokady zostaną usunięte w momencie obciążenia Limitu Kredytowego kwotą rozliczonej Transakcji Płatniczej lub po 15 dniach od daty wprowadzenia blokady, jeżeli Kredytodawca nie otrzyma potwierdzenia rozliczenia Transakcji Płatniczej za wyjątkiem wypłat dokonywanych za pośrednictwem Doradcy Klienta. Dla wypłat dokonywanych za pośrednictwem Doradcy Klienta ten termin wynosi 2 dni. Jeżeli Kredytodawca nie otrzyma potwierdzenia rozliczenia Transakcji Płatniczej w ciągu odpowiednio

- 2 (dla Transakcji Płatniczych inicjowanych za pośrednictwem Doradcy Klienta) lub 15 (dla wszystkich innych Transakcji Płatniczych) dni, Kredytodawca obciąża Limit Kredytowy kwotą Transakcji Płatniczej łącznie z należnymi opłatami i prowizjami w późniejszym terminie, po otrzymaniu takiego potwierdzenia rozliczenia.
- 9.5. Transakcje Płatnicze przy użyciu Karty Provi Smart, w tym Transakcje zbliżeniowe, wykonywane bez połączenia z systemem transakcyjnym w czasie rzeczywistym pomiędzy POS i systemem Kredytodawcy, realizowane są bez uwzględniania Limitu Kredytowego i blokady, co może spowodować przekroczenie przyznanego Limitu Kredytowego. Limit Kredytowy zostanie obciążony odpowiednią kwotą takich Transakcji Płatniczych niezwłocznie po otrzymaniu przez Kredytodawcę potwierdzenia rozliczenia. Limit Kredytowy może także zostać przekroczony podczas wykonywania Transakcji Płatniczej przy użyciu Karty Provi Smart w walucie obcej, ponieważ kursy wymiany walut wykorzystywane w celu wprowadzenia blokady mogą się różnić od stawek użytych do rozliczenia.
  - 9.6. Klient otrzyma informację o wykorzystaniu Limitu Kredytowego oraz informacje o Transakcjach Płatniczych i naliczonych opłatach i prowizjach, w tym wymaganej Spłacie Minimalnej, w Miesięcznym Zestawieniu Transakcji. Klient jest zobowiązany do spłaty kwoty Spłaty Minimalnej w terminach wskazanych w Miesięcznym Zestawieniu Transakcji.
  - 9.7. Za korzystanie z Limitu Kredytowego Klientowi naliczane będą opłaty i prowizje określone w Części I. Warunki szczegółowe Umowy oraz w pkt. 8 Części II. Warunki ogólne Umowy. Prowizje i opłaty naliczane są jedynie od wykorzystanego i niespłaconego Limitu Kredytowego. Oprócz powyższych opłat i prowizji Kredytodawca nalicza również w związku ze świadczeniem Usług Płatniczych opłaty i prowizje wskazane w Tabeli Opłat i Prowizji.
  - 9.8. Maksymalna wartość transakcyjna Transakcji Płatniczych ograniczona jest do równowartości 15.000 EUR w danym Miesięcznym Cyklu Rozliczeniowym Karty obliczonych według średniego kursu wymiany walut Narodowego Banku Polskiego z dnia przeprowadzenia transakcji. Dla celów bezpieczeństwa, Kredytodawca może nałożyć dalsze ograniczenia dziennej lub miesięcznej wartości Transakcji Płatniczych.
  - 9.9. Możliwość realizacji Transakcji Płatniczych przy użyciu Karty Provi Smart (nie dotyczy pierwszej wypłaty u Doradcy Klienta) limitowana jest ze względów bezpieczeństwa do wartości Dziennego Limitu Transakcji Płatniczych oraz Limitu Transakcyjnego podanych w Tabeli Opłat i Prowizji. Wartość tych limitów odnawia się każdego dnia o godzinie 00:00.

#### **§ 10. Rozliczenia salda Provi Smart – Miesięczne Zestawienie Transakcji, płatności w walutach obcych, Spłaty Minimalne**

- 10.1. Transakcje Płatnicze są dokumentowane na Rachunku Karty Klienta. Transakcja Płatnicza wykonana w danym Miesięcznym Cyklu Rozliczeniowym Karty i nieprzedstawiona przez sprzedawcę do rozliczenia, zostanie rozliczona niezwłocznie po jej przedstawieniu do rozliczenia przez sprzedawcę (akceptanta).
- 10.2. Transakcje Płatnicze wykonywane przy użyciu Karty w obcych walutach są przeliczane przez Organizację Płatniczą na polskie złote według stawek Organizacji Płatniczej obowiązujących w dniu rozliczenia transakcji i dostępnych na stronie internetowej Organizacji Płatniczej Mastercard [www.mastercard.pl](http://www.mastercard.pl). Dzień rozliczenia transakcji oznacza dzień, w którym płatność została przetworzona przez Organizację Płatniczą i który widnieje w Miesięcznym Zestawieniu Transakcji.
- 10.3. Kredytodawca będzie nieodpłatnie i okresowo, przynajmniej raz w miesiącu, przekazywać Klientowi informacje o Transakcjach Płatniczych w formie Miesięcznego Zestawienia Transakcji. Miesięczne Zestawienie Transakcji jest przygotowywane przez Kredytodawcę na zakończenie każdego Miesięcznego Cyklu Rozliczeniowego Karty i przekazywane Klientowi przez Kredytodawcę na adres e-mail Klienta (który Klient wskazał Kredytodawcy do tych celów) w ciągu maksymalnie 5 dni roboczych, zgodnie z postanowieniami zawartymi w Części I. Warunki szczegółowe Umowy. Miesięczne Zestawienie Transakcji zawiera informacje o Rachunku Karty Klienta takie jak informacje o Transakcjach Płatniczych zrealizowanych w danym Miesięcznym Cyklu Rozliczeniowym Karty, kursach wymiany walut, wszystkich obowiązujących opłatach i prowizjach, a także informacje o otrzymanych transakcjach uznaniowych, w tym o zwrotach na Kartę. Ponadto Miesięczne Zestawienie Transakcji zawiera informacje o maksymalnej dacie (maksymalnie 14 dni kalendarzowych licząc od pierwszego dnia po dniu zamknięcia Miesięcznego Cyklu Rozliczeniowego Karty), do której Klient musi dokonać co najmniej Spłaty Minimalnej.
- 10.4. Klient powinien sprawdzić poprawność każdego Miesięcznego Zestawienia Transakcji niezwłocznie po jego otrzymaniu i skontaktować się z Kredytodawcą w możliwie najszybszym terminie, w przypadku wątpliwości dotyczących Transakcji Płatniczej na Miesięcznym Zestawieniu Transakcji.
- 10.5. Klient niezwłocznie powiadamia Kredytodawcę o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach Płatniczych w sposób określony w § 6 pkt 6.2 Regulaminu. Jeżeli w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia Limitu Kredytowego lub od daty, kiedy dana Transakcja Płatnicza miała być zrealizowana Klient nie dokona powiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, roszczenia Klienta względem Kredytodawcy z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji Płatniczych wygasają.

#### **§ 11. Odpowiedzialność**

- 11.1. Kredytodawca nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za opóźnienia w zaakceptowaniu lub niezaakceptowaniu Karty przez sprzedawcę (akceptanta), jak również nie ponosi odpowiedzialności za towary lub usługi, za które Klient zapłacił z wykorzystaniem Karty.
- 11.2. W przypadku nieautoryzowanej Transakcji Płatniczej Kredytodawca jest zobowiązany niezwłocznie, ale nie później niż do końca Dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji Płatniczej, którą obciążony został Limit Kredytowy lub po otrzymaniu stosownego zgłoszenia, z wyjątkiem przypadku kiedy Kredytodawca ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i pisemnie informuje o tym organy wyznaczone do ścigania przestępstw, zwrócić



- Klientowi kwotę nieautoryzowanej Transakcji Płatniczej lub przywrócić obciążony Limit Kredytowy do stanu, który istniałby, jeżeli nie doszłoby do nieautoryzowanej Transakcji Płatniczej, chyba że Klient nie dotrzyma terminu na zgłoszenie, o którym mowa w § 9, pkt 9.4 oraz 9.5 Regulaminu.
- 11.3. Klient odpowiada za wszelkie nieautoryzowane Transakcje Płatnicze w wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski obowiązującego w dniu wykonania Transakcji Płatniczej, jeżeli nieautoryzowana Transakcja Płatnicza jest skutkiem:
    - (i) posłużenia się utraconą przez Klienta albo skradzioną Klientowi Kartą lub
    - (ii) przywłaszczenia Karty.
  - 11.4. Postanowień pkt 11.3. powyżej nie stosuje się, w przypadku, gdy:
    - (i) Klient nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia Karty przed wykonaniem Transakcji Płatniczej, z wyjątkiem przypadku, gdy Klient działał umyślnie lub
    - (ii) utrata Karty przed wykonaniem Transakcji Płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika, agenta lub oddziału Kredytodawcy lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi, o których mowa w art. 6 pkt 10 UUP.
  - 11.5. Klient odpowiada za nieautoryzowane Transakcje Płatnicze w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia obowiązku korzystania z Karty zgodnie z Umową lub naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w § 5 lub § 6, pkt 6.1. Regulaminu. Po dokonaniu zgłoszenia Kredytodawcy stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia Karty lub nieuprawnionego dostępu do Karty Klient nie odpowiada za nieautoryzowane Transakcje Płatnicze, chyba że Klient doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej transakcji. W przypadku gdy Kredytodawca nie wymaga Silnego uwierzytelniania Klienta, Klient nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane Transakcje Płatnicze, chyba że działał umyślnie. Jeżeli Kredytodawca nie zapewnia odpowiednich środków umożliwiających dokonanie w każdym czasie zgłoszenia, o którym mowa w § 6, pkt 6.2. Regulaminu, Klient nie odpowiada za nieautoryzowane Transakcje Płatnicze, chyba że Klient doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej transakcji.
  - 11.6. Klient może żądać od Kredytodawcy, w terminie 8 tygodni od daty obciążenia Limitu kredytowego, zwrotu kwoty autoryzowanej Transakcji Płatniczej zainicjowanej przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, która została już wykonana, jeżeli spełnione są łącznie następujące warunki:
    - (i) w momencie autoryzacji nie została określona dokładna kwota Transakcji Płatniczej oraz
    - (ii) kwota Transakcji Płatniczej jest wyższa niż kwota, jakiej Klient mógł się spodziewać, uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych transakcji Klienta, postanowienia Umowy i istotne dla sprawy okoliczności.
  - 11.7. Na żądanie Kredytodawcy Klient jest obowiązany przedstawić okoliczności faktycznie wskazujące na spełnienie warunków określonych w § 10, pkt 10.6. powyżej. Klient nie może powoływać się na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli został zastosowany kurs waluty zgodnie z § 9, pkt 9.2. Regulaminu.
  - 11.8. W terminie 10 Dni roboczych od dnia otrzymania żądania zwrotu, o którym mowa w § 10, pkt 10.6. Kredytodawca dokonuje zwrotu pełnej kwoty Transakcji Płatniczej albo podaje uzasadnienie odmowy dokonania zwrotu, wskazując organy, do których Klient może złożyć skargę, jeżeli nie zgadza się z przedstawionym uzasadnieniem. W przypadku Transakcji Płatniczej realizowanej w formie polecenia zapłaty Kredytodawca nie może odmówić dokonania zwrotu, jeśli Klient go zażąda w terminie określonym w § 11, pkt 11.6. powyżej.
  - 11.9. Klient nie ma prawa do zwrotu, o którym mowa w § 10, pkt 10.6. powyżej, kwoty autoryzowanej Transakcji Płatniczej zainicjowanej przez odbiorcę, gdy Klient udzielił zgody na wykonanie Transakcji Płatniczej bezpośrednio Kredytodawcy oraz informacja o przyszłej Transakcji Płatniczej została dostarczona Klientowi przez Kredytodawcę lub odbiorcę, w uzgodniony sposób, na co najmniej 4 tygodnie przed terminem wykonania Zlecenia płatniczego lub była udostępniana Klientowi przez Kredytodawcę lub odbiorcę, w uzgodniony sposób, przez okres co najmniej 4 tygodni przed terminem wykonania Zlecenia płatniczego.
  - 11.10. W przypadku gdy Zlecenie płatnicze jest składane Kredytodawcy bezpośrednio przez Klienta, Kredytodawca ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji Płatniczej, z zastrzeżeniem § 9, pkt 9.7. Regulaminu. Kredytodawca nie ponosi powyższej odpowiedzialności w przypadku siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów. Jeżeli w przypadku określonym w niniejszym punkcie Kredytodawca ponosi odpowiedzialność niezwłocznie zwraca on Klientowi kwotę niewykonanej lub nienależycie wykonanej Transakcji Płatniczej albo w przypadku gdy Klient korzysta z Rachunku Karty, przywraca obciążony Limit Kredytowy do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji Płatniczej. W odniesieniu do uznania Rachunku Karty Klienta data waluty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą. Odpowiedzialność Kredytodawcy określona w niniejszym punkcie obejmuje także opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony Klient w rezultacie niewykonania lub nienależytego, w tym opóźnionego, wykonania Transakcji Płatniczej.

## **§ 12. Zapobieganie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu**

- 12.1. Zgodnie z obowiązującym prawem Kredytodawca jest zobowiązany do zastosowania określonych środków mających na celu zapobieganie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (Procedury AML). Kredytodawca jest zobowiązany m.in. do identyfikowania i weryfikowania tożsamości Klienta, jego pełnomocnika i beneficjenta rzeczywistego, pozyskiwania i przechowywania dokumentacji i informacji o Kliencie w celu wykonania obowiązków wynikających z powyższych przepisów, a także wykonywania obowiązków informacyjnych wobec właściwych organów w związku z powyższymi przepisami.
- 12.2. Klient jest zobowiązany do przedstawienia Kredytodawcy wszystkich informacji i dokumentów, o które Kredytodawca okresowo może się zwracać, niezbędnych w celu wykonania przez Kredytodawcę obowiązków wynikających przepisów dotyczących przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.
- 12.3. Klient zapewnia, że wszystkie informacje i dokumenty, które przekazuje Kredytodawcy, są prawdziwe, rzetelne i aktualne. Jeżeli istotne dane zawarte w przekazanych Kredytodawcy informacjach i dokumentach

ulegną zmianie, Klient powinien przedstawić Kredytodawcy aktualne informacje i dokumenty. Klient może zaktualizować informacje i dokumenty przekazane Kredytodawcy za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta lub Doradcy Klienta.

### § 13. Komunikacja i Centrum Obsługi Klienta

- 13.1. Kredytodawca może wysyłać Klientowi wiadomości korzystając z danych kontaktowych przekazanych przez Klienta lub danych, z których według wiedzy Kredytodawcy Klient korzysta, w tym adresu e-mail, numeru telefonu komórkowego i adresu zamieszkania. W relacjach pomiędzy Klientem i Kredytodawcą, w tym w kontaktach z Centrum Obsługi Klienta, wykorzystywany będzie język polski. Kredytodawca może także komunikować się z Klientem za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta lub Doradcy Klienta.
- 13.2. Klient zapewnia, że wszystkie przekazane Kredytodawcy dane kontaktowe są aktualne i można skontaktować się z Klientem korzystając z tych danych. Jeżeli dane kontaktowe lub osobowe Klienta, w tym m.in. numer telefonu, adres e-mail, adres zamieszkania, imię i nazwisko lub numer dowodu osobistego, ulegną zmianie, Klient jest zobowiązany niezwłocznie przekazać Kredytodawcy aktualne dane.
- 13.3. Punktem kontaktu dla Klienta w odniesieniu do usług świadczonych przez Kredytodawcę na mocy Umowy jest Centrum Obsługi Klienta. Dane kontaktowe i godziny pracy Centrum Obsługi Klienta są dostępne na Stronie Internetowej. We wszystkich kwestiach, w przypadku których Klient może potrzebować wsparcia Kredytodawcy w odniesieniu do świadczenia Usług Płatniczych, Karty, Limitu Kredytowego, w tym m.in.: (i) zapytań i reklamacji Klienta, (ii) informacji o nieupoważnionym dostępie, (ii) blokadzie Karty lub rozwiązaniu Umowy, (iii) nieautoryzowanych transakcjach, (iv) podejrzenia, że usługi są wykorzystywane w celu prania pieniędzy, finansowania terroryzmu, oszustwa lub innych działań niezgodnych z prawem, (v) konserwacji i bezpieczeństwa systemów IT, a także ich awarii i związanych z nimi incydentów – Klient powinien skontaktować się z Kredytodawcą za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta.
- 13.4. Kredytodawca zastrzega sobie prawo do nagrywania i przechowywania treści wszelkich rozmów telefonicznych z Klientem w związku z realizacją i obsługą Umowy, a także po rozwiązaniu Umowy w związku z odzyskiwaniem należności wynikających z Umowy.

### § 14. Zmiany postanowień Regulaminu

- 14.1. Kredytodawca jest uprawniony do zmiany Regulaminu w przypadku:
  - (i) wprowadzenia nowych lub uchylecia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie wpływającym na postanowienia zawartej z Klientem Umowy, w tym Regulaminu i Tabeli Opłat i Prowizji,
  - (ii) dodania nowych, zmiany lub ograniczenia dotychczasowych usług dostępnych przy użyciu Karty, wpływających na postanowienia zawartej z Klientem Umowy, w tym Regulaminu i Tabeli Opłat i Prowizji,
  - (iii) konieczności dostosowania zapisów Umowy, w tym Regulaminu i Tabeli Opłat i Prowizji, do wymogów związanych z ochroną konsumentów,
  - (iv) zmiany lub pojawienia się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów władzy i administracji publicznej wpływających na postanowienia Umowy, w tym Regulaminu i Tabeli Opłat i Prowizji,
  - (v) zmiany warunków wydawania i funkcjonowania kart kredytowych na rynku polskim lub na rynku międzynarodowym wpływających na postanowienia umowy ramowej, zmiany warunków funkcjonowania Karty związanych z postępowaniem technicznym, technologicznym i informatycznym, wpływających na postanowienia Umowy, w tym Regulaminu i Tabeli Opłat i Prowizji.
- 14.2. Przesłanką do zmiany przez Kredytodawcę tytułów pobierania oraz stawek opłat i prowizji określonych w Tabeli Opłat i Prowizji, zmiany warunków ich pobierania, jak również wprowadzenia przez Kredytodawcę nowych opłat lub prowizji może być zaistnienie co najmniej jednej z następujących okoliczności:
  - (i) zmiany miesięcznych lub kwartalnych lub półrocznych lub rocznych wskaźników cen towarów i usług konsumpcyjnych, publikowanych przez Główny Urząd Statystyczny, o co najmniej 0,1 p.p.; w przypadku zmiany więcej niż jednego wskaźnika, podstawą do zmiany jest wskaźnik o najwyższej wartości zmiany,
  - (ii) zmiany cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, kosztów obsługi rozliczeń transakcji, rozliczeń międzybankowych i innych kosztów ponoszonych przez Kredytodawcę na rzecz instytucji zewnętrznych, których dotyczą opłaty lub prowizje, o co najmniej 1,0%,
  - (iii) zmiany przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny za dany miesiąc lub kwartał lub rok o co najmniej 1,0%; w przypadku zmiany więcej niż jednego wskaźnika, podstawą do zmiany jest wskaźnik o najwyższej wartości zmiany,
  - (iv) udostępnienia Klientom nowych usług, o charakterze opcjonalnym, z zastrzeżeniem, że ta zmiana polega na ustanowieniu nowych opłat lub prowizji, dotyczących udostępnianych usług,
  - (v) wprowadzenia, zmiany lub uchylecia powszechnie obowiązujących przepisów prawa, uchwał, decyzji, rekomendacji oraz innych aktów wydawanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, Narodowy Bank Polski, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub inne właściwe urzędy lub organy administracji publicznej, wydania orzeczeń sądowych, o ile w ich wyniku i w celu dostosowania się do nich, konieczna stała się zmiana postanowień Tabeli Opłat i Prowizji,
  - (vi) konieczności dostosowania postanowień Tabeli Opłat i Prowizji, postanowień innych wzorców umownych Kredytodawcy, w zakresie dotyczącym tytułów opłat i prowizji, niewpływającym na wysokość pobieranych opłat i prowizji oraz warunki ich pobierania,
  - (vii) wprowadzenia zmiany lub uchylecia przepisów prawa wpływających na zasady i sposób świadczenia przez Kredytodawcę usług w ramach Umowy lub wpływających na zasady korzystania z tych usług przez Klienta, powodujących zmianę ponoszonych przez Kredytodawcę kosztów świadczenia tych usług.

- 14.3. Zmiany, wskazane w § 14, pkt 14.2., wyrażające zmiany wskaźników lub kosztów będą polegać na podwyższeniu lub obniżeniu stawek prowizji lub opłat zgodnie z kierunkiem zmian tych wskaźników lub kosztów, o nie więcej niż dwukrotność dotychczas obowiązującej stawki opłat lub prowizji. Zmiany, o których mowa w zdaniu pierwszym będą dokonywane nie częściej niż raz na kwartał.
- 14.4. Zmiany, o których mowa w § 14, pkt 14.2., mogą nastąpić nie później niż w terminie do 12 miesięcy od zaistnienia okoliczności będących przesłanką zmian.
- 14.5. Decyzja o zmianach, o których mowa w § 14, pkt 14.2., podejmowana jest zgodnie z zasadami dobrej praktyki na rynku usług płatniczych oraz dobrymi obyczajami.
- 14.6. Proponowane zmiany Regulaminu i Tabeli Opłat i Prowizji, dokonywane w czasie obowiązywania Umowy, Kredytodawca przekazuje Klientowi na trwałym nośniku wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie, nie później niż na 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia zmian w życie oraz informacją o podstawie prawnej tej zmiany i jej okolicznościach faktycznych.
- 14.7. W związku ze zmianami, o których mowa w § 14, pkt 14.6., Klient ma prawo, przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian:
  - (i) zgłosić sprzeciw wobec proponowanych zmian,
  - (ii) wypowiedzieć Umowę bez ponoszenia opłat ze skutkiem od dnia poinformowania Klienta o zmianie, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane.
- 14.8. W przypadku, gdy Klient nie wypowie Umowy lub nie zgłosi sprzeciwu w terminie wskazanym w § 14, pkt 1.7. uznaje się, że wyraził on zgodę na zmiany. Zmiany Regulaminu i Tabeli Opłat i Prowizji obowiązują od dnia podanego w informacji przekazanej Klientowi.
- 14.9. W przypadku, gdy Klient zgłosi sprzeciw, ale nie wypowie Umowy, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian.
- 14.10. Oświadczenie o sprzeciwie lub wypowiedzeniu Umowy, o których mowa w § 14, pkt 14.7. powinno być przekazane Kredytodawcy w formie pisemnej na adres siedziby Kredytodawcy.

## **§ 15. Postanowienia końcowe**

- 15.1. Administratorem danych marketingowych Klienta jest Provident Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa. Szczegółowa informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych została przekazana Klientowi w trakcie procesu wnioskowania o Kartę Provi Smart podczas zbierania danych przed zawarciem Umowy. Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych określa w szczególności cel przetwarzania danych, podstawę prawną, wskazuje przysługujące Klientowi prawa oraz dane kontaktowe administratora, inspektora ochrony danych i sposoby kontaktu w celu skorzystania z uprawnień wynikających z przepisów o ochronie danych osobowych. Klientowi przysługuje prawo ponownego otrzymania informacji o przetwarzaniu jego danych osobowych (prawo do informacji) na jego wniosek zgodnie z RODO, złożony poprzez email: bok@provident.pl, telefonicznie pod numerem 600 400 150 (koszt połączenia według taryfy operatora) lub pisemnie na adres siedziby Kredytodawcy. Kredytodawca wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować poprzez email: IOD@provident.pl, lub pisemnie na adres siedziby Kredytodawcy.
- 15.2. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, w tym w Regulaminie i Tabeli Opłat i Prowizji mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy polskiego prawa.
- 15.3. W przypadku rozbieżności pomiędzy Umową i Regulaminem lub Tabelą Opłat i Prowizji pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.