

# Utracona karta płatnicza

**Co robić, gdy zginie mi karta płatnicza? Czy jeśli ktoś się nią posłuży, bank zwróci mi wypłacone przez złodzieja pieniądze?**

**Krystyna W. z Opola**

Utrata karty (zgubienie, kradzież) to wystarczająco dotkliwy kłopot, nie warto go powiększać przez nieświadomość lub zaniedbanie. Podstawowy obowiązek to niezwłoczne zastrzeżenie karty, czyli telefoniczne zawiadomienie banku o jej utracie. Numer telefonu powinnaś wcześniej zapisać w kilku miejscach, w tym w komórce. Warto też mieć przy sobie numer karty i własne dane (nr dowodu i PESEL). Będą potrzebne przy zgłaszaniu zastrzeżenia. Jeśli jedziesz za granicę, sprawdź wcześniej, czy dla zgłoszeń utraty karty z zagranicy nie obowiązują osobny numer telefonu. Możesz też powiadomić kogoś w kraju, kto w twoim imieniu zastrzeże kartę. Pośpiech jest konieczny, gdyż w przypadku kradzieży karty decydująca jest pierwsza godzina. W tym czasie realizowana jest bo-

wiem większość nielegalnych transakcji. Jeśli nie masz przy sobie numeru banku, zadzwoń do Centrali Kart Kredytowych (9584), która połączy cię z bankiem. Zgłaszając zastrzeżenie, zapisz numer zgłoszenia i nazwisko przyjmującego.



W ciągu 7 dni od telefonicznego zastrzeżenia musisz je potwierdzić w formie pisemnej, np. listem poleconym.

Za straty spowodowane użyciem karty przez złodzieja odpowiadasz maksymalnie do wysokości 150 euro. Od chwili zastrzeżenia całą odpowiedzialność ponosi bank. Jeśli karta została skradzio-

na, weź stosowne zaświadczenie od policji. Niektóre banki wymagają go, rozpoczynając postępowanie reklamacyjne.

Jeżeli zagubiona karta się znajduje, to dokonanie zastrzeżenia nie można odwołać. Trzeba wystąpić o nową kartę, a odnalezioną zwrócić do banku.

Jeśli bank zwleka z oddaniem ci skradzionych z karty pieniędzy i podejrzewasz, że nie chce tego zrobić, zwróć się do Arbitra Bankowego (działa on przy Związku Banków Polskich). Możesz to uczynić, jeśli wartość przedmiotu sporu nie przekracza 8 tys. zł. Adres i telefon Arbitra są dostępne we wszystkich placówkach bankowych.

Jeśli utraciłaś pieniądze z karty, a złodziej został złapany, możesz wystąpić przeciw niemu do sądu o zwrot swoich pieniędzy.

**DzU z 2002 r., nr 169, poz. 1385 z późniejszymi zmianami.**

**IM WCZEŚNIEJ  
ZASTRZEŻESZ  
KARTĘ, TYM  
LEPIEJ!**