

Załącznik
do Uchwały nr 82/2015
Zarządu Banku Spółdzielczego w Ruścu
z dnia 06.11.2015 r.

Regulamin
funkcjonowania lokalnej karty płatniczej
w Banku Spółdzielczym w Ruścu

Rusiec, listopad 2015 r.

Spis treści

ROZDZIAŁ 1 . POSTANOWIENIA OGÓLNE	3
ROZDZIAŁ 2. WYDAWANIE I WZNAWIANIE KART ORAZ WYDAWANIE PIN.....	4
ROZDZIAŁ 3. POSŁUGIWANIE SIĘ KARTĄ.....	6
ROZDZIAŁ 4. ROZLICZANIE OPERACJI. REKLAMACJE, SKARGI, WNIOSKI	6
ROZDZIAŁ 5. ZASTRZEGANIE KART I ODPOWIEDZIALNOŚĆ	9
ROZDZIAŁ 6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE	10

Rozdział 1 . Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy regulamin określa zasady wydawania, obsługi oraz rozliczania operacji dokonywanych przy użyciu lokalnej karty płatniczej w Banku Spółdzielczym w Ruścu.

§ 2

Poprzez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Autoryzacja** – sprawdzenie autentyczności Karty oraz możliwości dokonania operacji w określonej kwocie przy jej użyciu,
- 2) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Ruścu
- 3) **Bankomat** - urządzenie umożliwiające Posiadaczowi/Użytkownikowi karty płatniczej podejmowanie gotówki za pomocą Karty płatniczej lub dodatkowo dokonywanie innych operacji,
- 4) **Centrum rozliczające** – Bank rozliczający transakcje dokonane przy użyciu Karty,
- 5) **Cykl rozliczeniowy** - okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego,
- 6) **Dni robocze** - wszystkie dni tygodnia, z wyjątkiem sobót oraz dni określonych odrębnymi przepisami jako dni wolne od pracy,
- 7) **Dzienna kwota operacji:** - dzienna suma kwot operacji, które mogą być dokonane przy użyciu Karty w danym dniu, do wysokości Środków dostępnych na rachunku, z zastrzeżeniem limitów dziennych,
- 8) **Instrukcja** - Instrukcja funkcjonowania lokalnych kart płatniczych w Banku Spółdzielczym w Ruścu,
- 9) **Karta** – lokalna karta płatnicza wydana przez Bank, o której mowa w niniejszej Instrukcji,
- 10) **Lokalna karta płatnicza** – karta identyfikująca jej Wydawcę i upoważnionego Posiadacza lub Użytkownika karty, uprawniająca do wypłaty gotówki w bankomatach i jednostkach organizacyjnych Banku oraz dokonywania polecenia przelewu w formie bezgotówkowej,
- 11) **KSR** - Krajowy System Rozliczeń,
- 12) **Kwota dostępna** - saldo rachunku powiększone o niewykorzystany kredyt w rachunku lub dozwolony debet,
- 13) **Limit dzienny operacji bezgotówkowych** – maksymalna, dzienna kwota operacji bezgotówkowych, które mogą być dokonywane w bankomatach Banku,
- 14) **Limit dzienny wypłat gotówki** - maksymalna, dzienna kwota operacji wypłat gotówkowych, które mogą być dokonywane w bankomatach i placówkach Banku,
- 15) **System Kart Novum Host** - system umożliwiający zdalne wprowadzanie, przez uprawnionych pracowników Banku, wniosków na karty płatnicze oraz dokonywanie czynności związanych z obsługą kart płatniczych, system rozliczający transakcje dokonane za pomocą lokalnej karty płatniczej,
- 16) **Oddział** - jednostka organizacyjna Banku prowadząca działalność operacyjną,
- 17) **Operacja** (transakcja) - wypłata gotówki lub dokonanie zapłaty przy użyciu lokalnej karty płatniczej,
- 18) **Personalizacja** - proces nanoszenia danych Posiadacza/Użytkownika na Kartę oraz numeru Karty.
- 19) **PIN (kod identyfikacyjny)** - poufny indywidualny numer identyfikacyjny przypisany osobie, której imię i nazwisko jest umieszczone na karcie. PIN łącznie z danymi zawartymi na karcie służy do elektronicznej identyfikacji użytkownika karty,
- 20) **POS** - elektroniczny terminal akceptujący Kartę w Banku,
- 21) **Posiadacz Karty** – Posiadacz Rachunku, który na podstawie umowy o lokalną kartę płatniczą dokonuje w swoim imieniu i na swoją rzecz operacji określonych w Umowie,
- 22) **Posiadacz rachunku** – w przypadku rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, osoba fizyczna posiadająca w Banku Rachunek, w przypadku rachunku wspólnego każdy ze współposiadaczy; w przypadku rachunków rozliczeniowych – osoby prawne, przedsiębiorcy i rolnicy posiadający Rachunek w Banku,
- 23) **Pracownik Centrali** - wyznaczona w centrali Banku osoba do wykonywania czynności związanych z wydawaniem i obsługą Kart oraz rozliczaniem transakcji dokonywanych przy użyciu kart,
- 24) **Rachunek** – prowadzony przez Bank rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy, rachunek rozliczeniowy (bieżący i pomocniczy),
- 25) **Regulamin** - określa zasady wydawania i obsługi lokalnych kart płatniczych oraz rozliczania operacji dokonywanych przy ich użyciu,
- 26) **Regulamin Rachunku** – obowiązujący w Banku Regulamin funkcjonowania Rachunku, do którego wydana jest karta,

- 27) **Reklamacja** - każde wystąpienie klienta kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia do świadczonych przez Bank usług w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe,
- 28) **Środki dostępne** – Kwota dostępnych środków na rachunku Posiadacza
- 29) **Taryfa** - obowiązująca w Banku taryfa prowizji i opłat,
- 30) **Umowa** – umowa o lokalną kartę płatniczą zawarta pomiędzy Bankiem a Posiadaczem rachunku,
- 31) **Użytkownik karty** - osoba fizyczna upoważniona przez Posiadacza rachunku do dokonywania w imieniu i na rzecz Posiadacza rachunku operacji określonych w Umowie, której dane identyfikacyjne są umieszczone na karcie płatniczej,
- 32) **Wniosek** – wypełniony wniosek o wydanie Karty złożony w Banku,
- 33) **Wydawca karty** – Bank Spółdzielczy w Ruści

§ 3

1. Karta lokalna jest kartą płatniczą, za pomocą której Posiadacz/Użytkownik karty może dokonywać wypłaty gotówki w kasach Banku i bankomatach oznaczonych logo oraz dokonywać dyspozycji bezgotówkowych.
2. Karta, o której mowa w ust. 1 funkcjonuje w środowisku elektronicznym, co oznacza, iż musi być użyta w chwili dokonywania transakcji w bankomatach.
3. Karty nie mogą zostać użyte przy zakupach telefonicznych, dokonanych drogą pocztową lub poprzez Internet.

§ 4

1. Karta jest własnością Wydawcy karty i na jego żądanie Posiadacz/Użytkownik karty jest zobowiązany zwrócić Kartę do Banku.
2. Kartą może posługiwać się tylko osoba, której imię i nazwisko widnieje na awersie Karty.

Rozdział 2. Wydawanie i wznawianie kart oraz wydawanie PIN.

§ 5

1. Karta lokalna wydawana jest osobom fizycznym do rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych oraz do rachunków rozliczeniowych (bieżących i pomocniczych) prowadzonych przez Bank.
2. Posiadaczem Karty może być Posiadacz rachunku, który podpisał z Bankiem Umowę o lokalną kartę płatniczą.
3. W przypadku posiadania Rachunku wspólnego Umowę z Bankiem zawiera każdy z Posiadaczy rachunku odrębnie we własnym imieniu.
4. Posiadacz rachunku, o którym mowa w ust. 1, w przypadku rachunku wspólnego każdy ze współposiadaczy - chyba że umowa Rachunku stanowi inaczej, może wystąpić z Wnioskiem o wydanie karty dla jednej lub więcej osób (nie więcej niż jedna Karta tego samego typu dla tej samej osoby), na rzecz których udzieli na Wniosku o wydanie karty pełnomocnictwa uprawniającego do dokonywania w imieniu i na rzecz Posiadacza rachunku operacji określonych w Umowie oraz niniejszym Regulaminie, z jednoczesnym zrzeczeniem się uprawnienia do odwołania pełnomocnictwa do momentu odebrania karty wydanej pełnomocnikowi lub jej skutecznego zastrzeżenia.
5. Pełnomocnictwo, o którym mowa w ust. 4 może być ustanowione na rzecz osób niepełnoletnich, które ukończyły 13 lat.
6. Posiadacz rachunku nie składa pełnomocnictwa określonego w ust. 4 na rzecz Posiadacza karty, którego jest przedstawicielem ustawowym.
7. Pełnomocnik Posiadacza rachunku, który otrzymał Kartę nazywany jest Użytkownikiem karty.
8. Posiadacz rachunku ponosi pełną odpowiedzialność za operacje dokonane przy pomocy wszystkich kart wydanych do jego Rachunku.

§ 6

1. Posiadaczem/Użytkownikiem Karty może być osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat, posiadająca w Banku odpowiedni Rachunek.

2. Karta może być również wydana osobie fizycznej, która ukończyła 13 lat i nie przekroczyła 18 roku życia, posiadającej w Banku rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy, oraz która podpisała z Bankiem Umowę o kartę płatniczą.
3. W przypadku osoby, która nie ukończyła 18 roku życia, wszelkie oświadczenia woli związane z zaciąganiem przez nią zobowiązań lub rozporządzaniem jej prawami w ramach niniejszej umowy składa przedstawiciel ustawowy tej osoby.

§ 7

1. Określone przez Bank standardowe limity dzienne wypłat gotówki i operacji bezgotówkowych podane są w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
2. Bank może określić inną wysokość limitów, o których mowa w ust. 1.
3. Posiadacz rachunku, a w przypadku osób, które nie ukończyły 18 roku życia przedstawiciel ustawowy, może wnioskować o indywidualne ustalenie limitów, o których mowa w ust. 1; postanowienia § 6 ust. 3 stosuje się odpowiednio.

§ 8

1. Decyzję o wydaniu Karty oraz przyznaniu limitów dziennych Karty podejmuje Oddział prowadzący Rachunek.
2. Oddział może odmówić wydania Karty bez podania przyczyny. O powyższym fakcie Oddział powiadamia wnioskodawcę w ciągu 3 dni roboczych od daty złożenia wniosku.

§ 9

1. PIN jest wydawany Posiadaczowi/Użytkownikowi Karty. PIN jest generowany i dystrybuowany w taki sposób, że znany on jest tylko osobie, której imię i nazwisko znajduje się na Karcie.
2. PIN jest niezbędny przy korzystaniu z bankomatów wymagane jest potwierdzenie operacji przy użyciu PIN.
3. Kolejne trzy próby wprowadzania błędnego PIN powodują zatrzymanie karty. W przypadku zatrzymania karty Posiadacz rachunku może wystąpić z wnioskiem do Banku o wydanie nowej karty.
4. PIN wymaga szczególnej ochrony. W szczególności nie może być zapisywany na karcie, przechowywany wraz z kartą lub podawany do wiadomości osób trzecich.
5. Oddział nie ma możliwości odtworzenia PIN w przypadku jego zagubienia, zapomnienia.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5 Posiadacz rachunku może wystąpić z wnioskiem o wydanie duplikatu karty z nowym PIN.
7. Posiadacz/Użytkownik Karty może dokonać zmiany PIN we wskazanych bankomatach Banku.

§ 10

1. Posiadacz/Użytkownik karty, odbierając Kartę jest zobowiązany podpisać potwierdzenie jej odbioru. Podpis powinien być zgodny z wzorem podpisu na wniosku o wydanie karty.
2. Karta wydawana jest na okres trzech lat.
3. Karta jest ważna do ostatniego dnia miesiąca określonego na karcie.
4. Posiadacz/Użytkownik karty otrzymuje nową kartę na kolejny okres automatycznie, o ile na co najmniej 30 dni przed upływem terminu ważności nie złoży w Oddziale prowadzącym Rachunek, oświadczenia o rezygnacji ze wznowienia karty.
5. W przypadku rezygnacji ze wznowienia Karty, o którym mowa w ust. 4, jej Posiadacz/Użytkownik winien zniszczyć Kartę, której termin ważności upłynął, przecinając Kartę tak, aby uszkodzić pasek magnetyczny oraz numer Karty.

§ 11

1. W przypadku uszkodzenia Karty Posiadacz rachunku może wystąpić z wnioskiem o wydanie duplikatu Karty.
2. Uszkodzoną Kartę należy załączyć do wniosku, o którym mowa w ust. 1

§ 12

1. W przypadku rezygnacji z korzystania z Karty w okresie jej ważności lub zamknięcia Rachunku, do którego została wydana karta, należy ją zwrócić do Banku.

2. W przypadku nie zwrócenia Karty Oddział obciąża Rachunek Posiadacza karty w wysokości określonej w Taryfie.

§ 13

1. Posiadacz/Użytkownik karty jest zobowiązany do:
 - 1) przechowywania i ochrony karty płatniczej oraz kodu identyfikacyjnego (PIN), z zachowaniem należytej staranności,
 - 2) ochrony karty przed kradzieżą, zgubieniem, zniszczeniem lub uszkodzeniem,
 - 3) nieprzechowywania karty płatniczej razem z kodem identyfikacyjnym (PIN),
 - 4) nieudostępniania karty płatniczej oraz PIN osobom nieuprawnionym,
 - 5) niezwłocznego zgłoszenia utraty lub zniszczenia karty płatniczej,
 - 6) przestrzegania postanowień Umowy oraz Regulaminu,
 - 7) bieżącego monitorowania obciążeń Rachunku w zakresie dokonanych transakcji kartowych i zgłaszania w Oddziale wszelkich niezgodności i nieprawidłowości.
2. Karty nie należy przechowywać w pobliżu urządzeń wytwarzających promieniowanie elektromagnetyczne oraz wystawiać na bezpośrednie działanie promieni słonecznych, ponieważ może to spowodować jej uszkodzenie.

Rozdział 3. Posługiwanie się kartą.

§ 14

Operacje dokonywane przy użyciu Karty mogą być dokonywane wyłącznie:

- 1) przez osobę, której imię i nazwisko znajduje się na Karcie,
- 2) do wysokości dostępnych środków, z zastrzeżeniem limitów dziennych,
- 3) w okresie ważności Karty.

§ 15

1. Posiadacz/Użytkownik Karty może dokonać Kartą operacje do wysokości kwoty dostępnej na rachunku, z uwzględnieniem limitów dziennych wypłat .
2. W przypadku kilku kart wydanych do tego samego Rachunku działają one w oparciu o tę samą kwotę dostępną.
3. Bank ma prawo zmiany - bez zgody Posiadacza/Użytkownika Karty - limitów oraz wprowadzenia ograniczeń dotyczących posługiwania się Kartą w przypadku naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu lub Regulaminu Rachunku. O powyższym fakcie Bank niezwłocznie poinformuje Posiadacza karty.

§ 16

1. Akceptant może odmówić przyjęcia zapłaty kartą, w szczególności gdy:
 - 1) karta utraciła ważność,
 - 2) karta została zastrzeżona,
 - 3) nie została udzielona Autoryzacja,
 - 4) został wprowadzony błędny PIN,
 - 5) stwierdzono posługiwanie się Kartą przez osobę nieuprawnioną.
2. Akceptant może zatrzymać Kartę w przypadku:
 - 1) sytuacji opisanych w ust. 1,
 - 2) otrzymania polecenia zatrzymania Karty przez Centralę Banku.

Rozdział 4. Rozliczanie operacji. Reklamacje, skargi, wnioski.

§ 17

1. Bank obciąża Rachunek kwotą operacji oraz wynikających z tego tytułu opłat i prowizji, w momencie dokonania jej akceptacji przez Posiadacza Karty.
2. W momencie dokonywania transakcji (obciążenia Rachunku) Posiadacz rachunku zobowiązany jest posiadać 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.

3. Jeżeli w wyniku posługiwania się kartami powstanie na rachunku zadłużenie bez zgody Banku, zastosowanie mają odpowiednie postanowienia Regulaminu Rachunku.
4. W przypadku powstania zadłużenia o którym mowa w ust. 4, Bank ma prawo zastrzec wszystkie Karty wydane do Rachunku. Zastrzeżenie to jest nieodwołalne i pociąga za sobą konieczność zwrotu wszystkich zastrzeżonych Kart do Banku.

§ 18

1. Posiadacz rachunku zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość wykonania przez Bank zleconych dyspozycji, w tym transakcji płatniczych.
2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości związanych z realizacją przez Bank zleconych dyspozycji, niewykonania lub nienależytego wykonania zleceń, o których mowa w ust. 1, w tym stwierdzenia nieautoryzowanych transakcji lub posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank w zakresie określonym regulaminem, posiadacz rachunku / użytkownik karty może złożyć reklamację.
3. Reklamacja winna być złożona niezwłocznie, bezpośrednio po stwierdzeniu niezgodności w obciążeniu lub uznaniu rachunku lub powzięcia wiadomości o innym zdarzeniu dającym powód do złożenia reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Jeżeli reklamacja nie zostanie złożona w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia w którym transakcja płatnicza miała zostać wykonana roszczenia posiadacza rachunku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.
5. Reklamacja może być złożona:
 - 1) osobiście w każdej jednostce bankowej obsługującej klientów w formie pisemnej lub ustnie do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce bankowej;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres w jednostce bankowej obsługującej klientów;
 - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
 - 4) za pośrednictwem bankowości elektronicznej (dotyczy klientów korzystających z usługi); przy czym w razie złożenia reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą w formie ustnej Bank wezwie pisemnie składającego reklamację do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu.
6. Adresy siedziby Banku i placówek Banku zamieszczone są na stronie internetowej Banku.
7. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko składającego reklamację;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis składającego reklamację, z zastrzeżeniem ust. 8.
8. Reklamacja dotycząca transakcji dokonanej kartą, oprócz informacji wskazanych w ust. 7 powinna dodatkowo zawierać:
 - 1) imię i nazwisko posiadacza karty/użytkownika karty;
 - 2) numer karty;
 - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę;
 - 4) datę reklamowanej transakcji;
 - 5) kwotę reklamowanej transakcji;
 - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwa placówki, miasto, państwo).
9. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązującym w Banku formularzu, przy czym reklamację dotyczącą każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym formularzu; do reklamacji – o ile to możliwe – należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
10. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie, w jakiej klient złożył reklamację.

11. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, Bank informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe ze względu na niekompletność oświadczenia klienta; niezależnie od powyższego, Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie określonym w ust. 13, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w ust. 14.
12. Fakt przyjęcia reklamacji potwierdzany jest pisemnie przez Bank.
13. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do Banku.
14. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 13 może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych, a jeśli reklamację złożył klient nie będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą (w tym wspólnikiem spółki cywilnej lub rolnikiem) – do 90 dni kalendarzowych; za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartą lub wymagających uzyskania informacji od organizacji zajmującej się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych lub od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem.
15. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 13, Bank w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji:
 - 1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż termin wskazany w ust. 14.
16. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 13 i 14 wystarczy wysłanie odpowiedzi do klienta przed ich upływem.
17. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację – określonego w ust. 13, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 14 – chyba, że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
18. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.
19. W przypadku niedotrzymania przez Bank terminu określonego w ust. 13, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach terminu określonego w ust. 14, reklamacje uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
20. Wszelkie informacje na temat prowadzonego procesu reklamacyjnego dotyczącego transakcji dokonanej kartą klient uzyskuje w placówce Banku, do której wpłynęła reklamacja.
21. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysyłana:
 - 1) listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru na adres wskazany w reklamacji przez klienta, z zastrzeżeniem pkt 2;
 - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.

§ 19

1. Klient może składać do Banku skargi – oświadczenia nie będące reklamacjami – w zakresie dotyczącym usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności.
2. Klient może składać do Banku wnioski w zakresie dotyczącym poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów Banku, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.
3. Do skarg i wniosków stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego rozdziału za wyjątkiem § 18 ust. 19 oraz § 20 ust. 3 pkt 4.

§ 20

1. Bank jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

2. W przypadku sporu z Bankiem klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:
 - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym do Rady Nadzorczej Banku;
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
 - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu¹ lub
 - 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.

Rozdział 5. Zastrzeżenie kart i odpowiedzialność

§ 21

1. Karta może zostać zastrzeżona przez:
 - 1) Bank,
 - 2) Posiadacza Rachunku lub Użytkownika Karty.
2. Na wniosek Posiadacza rachunku Bank może zastrzec wszystkie Karty wydane do Rachunku.

§ 22

1. W przypadku utraty, kradzieży lub zagubienia Karty jej Posiadacz/Użytkownik powinien niezwłocznie telefonicznie zastrzec Kartę, podając swoje dane personalne.
2. Zastrzeżenia w Centrali Banku można dokonywać:
 - w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00 do 15:00 telefonicznie na numery: z kraju, 43 6766054, 43 6766053, z zagranicy – tel. , +48 436766054, +48 436766053,
 - w dni wolne od pracy oraz w godzinach poza godzinami pracy Banku telefonicznie w systemie informacyjnym Banku dzwoniąc na numery: z kraju, 43 6766054 wew. 111, 43 6766053 wew. 111, z zagranicy – tel. , +48 436766054 wew. 111, +48 436766053 wew.111 .
3. Zastrzeżenie, o którym mowa w ust. 1 i 2 dokonane jest do końca terminu ważności Karty, powodując niemożliwość dalszego posługiwania się Kartą.
4. Zastrzeżenie Karty nie może być odwołane.
5. Zastrzeżenie, o którym mowa w ust. 1 musi być potwierdzone na piśmie przez osobę, która zastrzegła Kartę w ciągu 7 dni roboczych, w Oddziale prowadzącym Rachunek.
6. W przypadku utraty Karty oraz jej zastrzeżenia, Posiadacz rachunku może wystąpić o wydanie nowej Karty.
7. Wydanie nowej Karty osobie, która zgłosiła utratę poprzednio wydanej Karty może nastąpić wyłącznie na wniosek Posiadacza rachunku po dokonaniu czynności, o której mowa w ust. 5.

§ 23

1. Posiadacz/Użytkownik karty nie może posługiwać się Kartą, o utraceniu której powiadomił Oddział, a która została odzyskana.
2. Zakaz posługiwania się Kartą dotyczy odpowiednio Karty, o zniszczeniu której Posiadacz/Użytkownik karty powiadomił Oddział.
3. Karty utracone lub zniszczone, o których mowa w ust. 1 i 2, Posiadacz/Użytkownik karty zobowiązany jest niezwłocznie zwrócić do Oddziału.

§24

1. Posiadacza rachunku obciążają operacje dokonane przez Użytkowników oraz osoby, którym Posiadacz/Użytkownik karty udostępnił Kartę lub ujawnił PIN.
2. Posiadacza rachunku obciążają operacje dokonane z użyciem utraconej Karty do czasu jej zastrzeżenia do kwoty stanowiącej równowartość 150 EURO obliczonej wg średniego kursu ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu zgłoszenia utraty tej Karty.

¹ Możliwość skorzystania z instytucji Rzecznika Finansowego będzie dostępna z dniem 1 stycznia 2016 roku

3. Ograniczenie o którym mowa w ust. 2 nie dotyczy operacji dokonanych z winy Posiadacza lub Użytkownika karty, w szczególności gdy:
 - 1) Posiadacz/Użytkownik karty nie zachował należytej staranności w przechowywaniu karty i ochronie PIN,
 - 2) Posiadacz/Użytkownik karty udostępnił Kartę lub PIN osobom trzecim lub umożliwił im wejście w posiadanie karty lub PIN oraz dokonanie przez te osoby operacji,
 - 3) Posiadacz/Użytkownik karty zaniechał jej zastrzeżenia w przypadkach określonych w § 23 ust. 1,
 - 4) Posiadacz Rachunku nie zgłosił Bankowi niezgodności w Zestawieniu operacji lub nie dokonał niezwłocznego zastrzeżenia Karty lub nie złożył potwierdzenia zastrzeżenia Karty określonego w § 23 ust. 5 w przypadku jej utraty lub zniszczenia.
4. Posiadacza Rachunku obciążają operacje dokonane po zastrzeżeniu Karty, jeśli doszło do nich z winy umyślnej Posiadacza/Użytkownika karty.

§ 25

Posiadacz Rachunku, do którego wydano Kartę ponosi odpowiedzialność za potwierdzone prawidłowym numerem PIN:

- 1) wypłaty gotówki w bankomatach.

§ 26

Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z:

- 1) odmowy akceptacji karty przez Oddział/Filię lub odmowę wypłaty gotówki z przyczyn niezależnych od Banku,
- 2) niewłaściwą obsługą bankomatu przez Posiadacza/Użytkownika karty lub posługiwaniem się Kartą przeterminowaną lub uszkodzoną,
- 3) udostępnienia Karty lub PIN osobom trzecim lub umożliwienia im wejścia w posiadanie Karty lub PIN lub dokonania przez te osoby operacji,
- 4) operacji dokonanych przy użyciu prawidłowego PIN po fakcie zgłoszenia utraty karty, jeśli doszło do nich z winy umyślnej Posiadacza/Użytkownika karty,
- 5) zastrzeżenia karty przez Posiadacza/Użytkownika karty,
- 6) operacji dokonanych po zgłoszeniu zastrzeżenia, jeśli doszło do nich z winy umyślnej Posiadacza/Użytkownika karty,
- 7) uszkodzenia lub całkowitego zniszczenia Karty,
- 8) nieodebrania gotówki lub Karty z bankomatu,
- 9) niezgłoszenia przez Posiadacza/Użytkownika karty zmiany danych osobowych zawartych w Umowie, w szczególności adresu do korespondencji,
- 10) zmiany przez Posiadacza/Użytkownika karty PIN na dowolnie wybrany numer,
- 11) zaniechania przez Posiadacza/Użytkownika karty postępowania określonego w § 23,
- 12) posługiwania się Kartą niezgodnie z Umową, niniejszym Regulaminem lub Regulaminem rachunku lub niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Rozdział 6. Postanowienia końcowe

§ 27

1. Posiadacz karty może rozwiązać Umowę poprzez skuteczne doręczenie wypowiedzenia do Oddziału. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W razie wypowiedzenia Umowy przez Posiadacza karty Umowa ulega rozwiązaniu z dniem wskazanym w wypowiedzeniu, jednakże nie wcześniej niż w dniu, w którym Posiadacz karty dokona w Oddziale zwrotu wszystkich ważnych, wydanych do Rachunku kart.
3. Bank ma prawo rozwiązać Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia z ważnych powodów. Za ważne powody uznaje się:
 - 1) naruszenie przez Posiadacza/Użytkownika karty postanowień niniejszego Regulaminu, Umowy lub Regulaminu Rachunku,
 - 2) naruszenie przez Użytkownika karty treści udzielonego pełnomocnictwa,
 - 3) naruszenie przez Posiadacza/Użytkownika karty powszechnie obowiązujących przepisów prawa,

- 4) śmierć Posiadacza karty - w takim przypadku wypowiedzenie przez Bank jest skuteczne wobec pozostałych współposiadaczy Rachunku,
 - 5) utratę przez Posiadacza rachunku stałego miejsca zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej – nie dotyczy rachunków wspólnych, chyba że Bank poweźmie informację o śmierci pozostałych współposiadaczy Rachunku,
 - 6) odwołanie przez Posiadacza rachunku decyzji o możliwości korzystania z karty przez osobę będącą jej Użytkownikiem,
 - 7) blokady Rachunku przez Bank,
 - 8) zajęcia Rachunku przez organ egzekucyjny,
 - 9) rozwiązania umowy Rachunku przez jednego ze współposiadaczy,
 - 10) uzasadnionego podejrzenia lub stwierdzeniu fałszerstwa Karty lub naruszenia zasad jej użytkowania,
 - 11) w pozostałych przypadkach określonych Umową i Regulaminem.
4. Umowa wygasa w następujących przypadkach:
- 1) w razie śmierci Posiadacza karty będącego jedynym Posiadaczem rachunku – z dniem jego śmierci,
 - 2) w razie rozwiązania umowy Rachunku przez jedynego Posiadacza rachunku – z dniem jej rozwiązania.
5. Niezależnie od prawa wypowiedzenia Umowy, Bank ma prawo zastrzec, że skutkiem natychmiastowym, karty wydane do rachunku w przypadkach określonych w ust. 3, powiadamiając Posiadacza/Użytkownika karty. W przypadku zastrzeżenia karty Użytkownika o fakcie zastrzeżenia Bank również powiadamia Posiadacza rachunku, a w przypadku rachunków wspólnych również współwłaściciela Rachunku. Powiadomienie przez Bank o zastrzeżeniu wszystkich wydanych do Rachunku kart lub jedynej nie zastrzeżonej uprzednio karty wywiera skutki tożsame z wypowiedzeniem Umowy przez Bank.
6. W razie rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Bank zastrzega wszystkie wydane do Rachunku karty niezwłocznie po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia powodującego wygaśnięcie Umowy.
7. Bank zastrzega sobie prawo do zmiany, bez zgody Posiadacza/Użytkownika karty, limitów i ograniczeń dotyczących kwot dokonywanych operacji kartami płatniczymi, w przypadku nieprzestrzegania Regulaminu lub Regulaminu Rachunku.
8. W razie wypowiedzenia Umowy przez Bank, jej wygaśnięcia lub powiadomienia o fakcie zastrzeżenia Karty lub kart, Posiadacz rachunku zobowiązany jest do niezwłocznego:
- 1) uregulowania wszystkich należności z tytułu dokonanych operacji przy użyciu wydanych kart, w tym należnych Bankowi opłat lub prowizji,
 - 2) do zwrotu zastrzeżonych kart.
9. W przypadku określonym w ust. 4 pkt. 1 zobowiązania, o których mowa w ust. 8, obciążają spadkobierców Posiadacza rachunku na zasadach ogólnych.
10. W przypadku nie uregulowania przez Posiadacza rachunku należności, o których mowa w ust. 6, zastosowanie mają postanowienia Regulaminu Rachunku.

§ 28

1. Posiadacz/Użytkownik karty ma obowiązek informowania Banku o wszelkich zmianach danych personalnych określonych we Wniosku oraz Umowie.
2. Wszelkie zmiany w treści Umowy dla swej ważności wymagają zachowania formy pisemnej z wyjątkiem zmian dotyczących Posiadacza/Użytkownika karty:
 - 1) zmiany danych osobowych,
 - 2) zmiany adresu zamieszkania,
 - 3) zmiany adresu do korespondencji,
 - 4) zmiany numeru telefonu,
 - 5) zmiany wysokości dziennego limitu wypłaty gotówki i operacji bezgotówkowych,
 - 6) zmiany sposobu generowania i udostępniania miesięcznych Zestawień operacji,
3. Zmiany wprowadzone przez Posiadacza karty, o których mowa w ust. 2 pkt. 1)-6) oraz Użytkownika karty w ust. 2 pkt. 1)-4) wymagają złożenia pisemnego oświadczenia Posiadacza/Użytkownika karty, podpisanego zgodnie z wzorem podpisu zawartym w Umowie i dostarczenie go do Oddziału Banku który wydał kartę.

§ 29

Za czynności związane z funkcjonowaniem kart Bank będzie pobierał opłaty i prowizje zgodnie z Taryfą.

§ 30

1. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w Regulaminie w następujących przypadkach:
 - 1) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
 - 2) zmiany obowiązujących Bank zasad wydawania Karty i wykonywania operacji przy jej użyciu,
 - 3) zmiany w systemach teleinformatycznych lub komunikacyjnych Banku lub innych podmiotów, z usług których Bank korzysta lub będzie korzystać przy realizacji usług w zakresie wydawania kart płatniczych i rozliczania operacji dokonanych przy ich użyciu,
 - 4) zmiany rozwiązań organizacyjno-technicznych dotyczących świadczenia przez Bank usług w zakresie wydawania Karty i rozliczania operacji dokonanych przy jej użyciu, w szczególności mających na celu wzrost bezpieczeństwa tych operacji,
 - 5) zaistnienia innych, niezależnych od Banku, zdarzeń powodujących konieczność dokonania zmian w Regulaminie lub uzasadniających ich dokonanie.
2. Aktualna treść Regulaminu ogłaszana jest w formie komunikatów umieszczonych w placówkach Banku.
3. O zmianie Regulaminu Bank zobowiązany jest zawiadomić Posiadacza karty/Posiadacza rachunku w terminie wskazanym w regulaminie Rachunku, przesyłając mu pocztą treść wprowadzonych zmian lub tekst jednolity Regulaminu z zaznaczeniem wprowadzonych zmian lub doręczając mu wprowadzone zmiany łącznie z zestawieniem transakcji dokonanych przy użyciu karty lub łącznie z wyciągiem z rachunku zawierającym rozliczenie operacji dokonanych przy użyciu wydanych kart - w sposób przewidziany dla doręczania odpowiednio zestawień transakcji lub wyciągów.
4. Posiadacz karty, który nie akceptuje dokonanych przez Bank zmian, może złożyć w Oddziale oświadczenie o odmowie przyjęcia zmian w Regulaminie.
5. Niezłożenie przez Posiadacza karty oświadczenia o odmowie przyjęcia wprowadzonych przez Bank zmian w Regulaminie jest równoznaczne z akceptacją tych zmian przez Posiadacza karty.
6. Złożenie przez Posiadacza karty oświadczenia o odmowie przyjęcia zmian w Regulaminie powoduje rozwiązanie Umowy z upływem terminu określonego w zawiadomieniu Banku o dokonanych zmianach.
7. W sytuacji określonej w ust. 6, Posiadacz karty jest zobowiązany zwrócić Bankowi wszystkie ważne karty wydane do Rachunku w do dnia, w którym Umowa ulega rozwiązaniu.

§ 31

1. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w Taryfie w przypadkach określonych w Umowie.
2. W zakresie dotyczącym udostępniania przez Bank Taryfy i trybu dokonywania w niej zmian, stosuje się postanowienia § 30 ust. 2-7.

§ 32

Posiadacz karty ponosi pełną odpowiedzialność z tytułu jeszcze nierozliczonych przez Bank transakcji dokonanych wszystkimi kartami wydanymi do jego Rachunku w przypadku zamknięcia przez niego Rachunku.

§ 33

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie ma regulamin Rachunku obowiązujący w Banku, Prawo bankowe, Kodeks cywilny, Prawo dewizowe, Ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych oraz akty wykonawcze do tych przepisów.

§ 34

Niniejszy regulamin został wdrożony Uchwałą Zarządu nr 82/2015 z dnia 06.11.2015r. i obowiązuje od 01.12.2015r.

Standardowe limity dzienne wypłat gotówki i operacji bezgotówkowych

Rodzaj karty	Dzienny limit wypłat gotówki zł
Lokalna karta płatnicza, wydana dla rachunków:	
➤ rozliczeniowych,	2 000,00 zł
➤ oszczędnościowo – rozliczeniowych,	2 000,00 zł*

*w przypadku kart wydanych osobie małoletniej limity operacji gotówkowych nie mogą być większe niż 500,00 zł