

## REGULAMIN WYDAWANIA I OBSŁUGI KARTY PŁATNICZEJ VISA CLASSIC DEBETOWA W BANKU SPÓŁDZIELCZYM W PIŃCZOWIE

### Rozdział 1. Postanowienia ogólne

#### § 1

1. „Regulamin wydawania i obsługi karty płatniczej Visa CLASSIC DEBETOWA”, zwany dalej Regulaminem, obowiązuje w Banku Spółdzielczym w Pińczowie, 28-400 Pińczów, ul. Plac Wolności 21, e-mail centrala@bspinczow.pl, wpisanym przez Sąd Rejonowy w Kielcach X Wydział Gospodarczy do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000136281, NIP 6620050219
2. Regulamin określa zasady wydawania i obsługi kart debetowych wydawanych przez Bank oraz zasady rozliczania transakcji dokonanych przy użyciu tych kart.

#### § 2

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - 1) **autoryzacja** – wyrażenie zgody na wykonanie transakcji płatniczej lub innej dyspozycji przez Posiadacza rachunku lub osobę przez niego upoważnioną do dysponowania środkami na rachunku;
  - 2) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Pińczowie;
  - 3) **bankomat** – urządzenie umożliwiające wypłatę gotówki lub dodatkowo dokonywanie innych czynności przy użyciu karty;
  - 4) **blokada karty/zastrzeżenie karty** – unieważnienie karty przez Bank lub Posiadacza rachunku/Użytkownika karty zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, Umową lub Regulaminem;
  - 5) **CVV2/CVC2** – trzycyfrowy numer umieszczony na rewersie karty, używany do autoryzacji transakcji podczas dokonywania płatności bez fizycznego użycia karty, w szczególności do dokonywania transakcji na odległość, np. poprzez Internet, telefon;
  - 6) **czasowa blokada karty** – czynność dokonywana przez Bank lub na wniosek Posiadacza rachunku/Użytkownika karty, polegająca na czasowym wstrzymaniu możliwości dokonywania transakcji autoryzowanych;
  - 7) **czytnik zbliżeniowy** – elektroniczne narzędzie – stanowiące integralną część terminala POS – służące do przeprowadzania transakcji zbliżeniowych, odczytujące dane z anteny zbliżeniowej;
  - 8) **dane biometryczne** – dane będące zapisem indywidualnych cech Użytkownika karty, to jest odcisku palca, obrazu tęczy, wizerunku twarzy, barwy głosu;
  - 9) **„Dokument dotyczący opłat z tytułu usług związanych z rachunkiem płatniczym”** – dokument zawierający informacje o wysokości pobieranych opłat i prowizji za usługi reprezentatywne określone w rozporządzeniu Ministra Rozwoju i finansów obejmujący objaśnienia pojęć zawartych w tym wykazie;
  - 10) **duplikat karty** – kolejny egzemplarz karty z takim samym numerem i kodem PIN, jak w karcie dotychczas użytkowanej oraz nową datą ważności. Nowa data ważności umieszczana jest na duplikatach kart wydawanych od dnia 18 września 2017 r.;
  - 11) **dzień roboczy** – każdy dzień z wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy;
  - 12) **Hasło 3D Secure** – przesyłane – w postaci wiadomości tekstowej SMS na wskazany przez Użytkownika karty numer telefonu komórkowego – jednorazowe hasło służące do identyfikacji Użytkownika karty i uwierzytelnienia jego dyspozycji w ramach potwierdzenia transakcji internetowych z wykorzystaniem zabezpieczenia 3D Secure;
  - 13) **incydent** – niespodziewane zdarzenie lub serie zdarzeń, które ma niekorzystny wpływ na integralność, dostępność, poufność, autentyczność lub ciągłość świadczenia usług płatniczych albo stwarza znaczne prawdopodobieństwo, że taki wpływ będą mieć;
  - 14) **indywidualne dane uwierzytelniające** – indywidualne dane zapewniane Posiadaczowi rachunku/ Użytkownikowi karty przez Bank do celów uwierzytelnienia;
  - 15) **karta debetowa/karta** – międzynarodowa karta płatnicza VISA , spersonalizowana lub niespersonalizowana, zarówno główna jak i dodatkowa wydawana przez Bank;
  - 16) **karta spersonalizowana** – karta z nadrukowanym na awersie imieniem i nazwiskiem Użytkownika karty;
  - 17) **karta niespersonalizowana** – karta bez nadrukowanego na awersie imienia i nazwiska Użytkownika karty;
  - 18) **Kod identyfikacyjny:**
    - a) kod PIN (Personal Identification Number) stanowiący poufny numer lub inne oznaczenie, które łącznie z danymi zawartymi na karcie służy do elektronicznej identyfikacji Użytkownika karty, przypisany do danej karty i znany tylko Użytkownikowi karty lub
    - b) pięciocyfrowy kod wygenerowany dla wskazanego numeru telefonu komórkowego Posiadacza rachunku w systemie SMS Kontakt;
    - c) e-PIN – kod zawierający od 6 do 8 znaków, stanowiący poufny numer służący do uwierzytelnienia Użytkownika karty w aplikacji mobilnej, ustanawiany samodzielnie przez Użytkownika lub
    - d) kod uwierzytelnienia – czterocyfrowy kod wykorzystywany w procesie silnego uwierzytelnienia, ustanawiany samodzielnie przez Użytkownika karty w portalu kartowym dla płatności kartą w Internecie lub
    - e) kod SMS – jednorazowy kod, służący do autoryzacji transakcji kartą w Internecie;
  - 19) **kurs walutowy** – kurs wymiany, ogłaszany przez Bank, stosowany do przeliczania walut, dostępny w każdej placówce Banku oraz na stronie internetowej Banku. Kurs walutowy może ulegać zmianom w ciągu dnia roboczego. Zmiany wartości kursu walutowego nie wymagają uprzedniego zawiadomienia Posiadacza rachunku;
  - 20) **limity transakcyjne** – kwota, do wysokości której Użytkownik karty może dokonywać transakcji gotówkowych lub bezgotówkowych w ciągu jednego dnia. Wysokość limitu ustalona jest indywidualnie dla każdej z wydanych kart oraz wymienionych transakcji;
  - 21) **moment otrzymania zlecenia płatniczego** – moment, w którym zlecenie płatnicze zostało otrzymane przez Bank płatnika. Na określenie momentu otrzymania zlecenia płatniczego ma wpływ kanał realizacji zlecenia płatniczego oraz rodzaj i data realizacji transakcji płatniczej;
  - 22) **organizacja płatnicza** – międzynarodowa organizacja zajmująca się rozliczaniem transakcji dokonywanych przy użyciu kart wydanych w ramach danej organizacji; Bank wydaje karty w ramach organizacji Visa;
  - 23) **państwo członkowskie** – państwo członkowskie Unii Europejskiej albo państwo członkowskie Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – stroną umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym (lista krajów dostępna na stronie internetowej [www.uniaeuropa.org/europejski-obszar-gospodarczy](http://www.uniaeuropa.org/europejski-obszar-gospodarczy));
  - 24) **płatnik** – osoba fizyczna, składająca zlecenie płatnicze, w tym Posiadacz rachunku, Użytkownik karty;
  - 25) **portal kartowy** – [www.kartosfera.pl](http://www.kartosfera.pl), system umożliwiający dostęp zarejestrowanemu Użytkownikowi karty do wybranych usług i funkcjonalności dotyczących kart za pomocą sieci Internet i przeglądarki internetowej
  - 26) **Posiadacz rachunku** – osoba fizyczna, która zawarła z Bankiem Umowę, przy czym w przypadku rachunku wspólnego przez Posiadacza rachunku należy rozumieć każdego ze współposiadaczy rachunku;
  - 27) **przedstawiciel ustawowy** – przedstawiciel ustawowy Użytkownika karty, którym jest każdy z jego rodziców, o ile Użytkownika karty pozostaje pod ich władzą rodzicielską, a także ustanowiony przez sąd opiekuńczy opiekun lub kurator;
  - 28) **rachunek płatniczy** – rachunek służący do wykonywania transakcji płatniczych oferowany i prowadzony przez Bank dla osób fizycznych;
  - 29) **reklamacja** – zgłoszenie zastrzeżenia dotyczącego usług świadczonych przez Bank skierowane do Banku przez Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty;

30) silne uwierzytelnienie - uwierzytelnianie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:

- a) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie Użytkownik/ Użytkownik karty,
- b) posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie Użytkownik/ Użytkownik karty,
- c) cechy charakterystyczne Użytkownika/ Użytkownika karty,

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

- 31) strona internetowa Banku – www.bspinczow.pl, strona, na której dostępne są m.in. aktualne wersje Regulaminu, Tabeli oprocentowania, Taryfy opłat i prowizji
- 32) system bankowości elektronicznej – system umożliwiający samoobsługowy dostęp do rachunków bankowych Posiadacza rachunku oraz dostęp do innych produktów bankowych za pomocą sieci Internet i przeglądarki internetowej
- 33) szczególnie chronione dane dotyczące płatności – dane, w tym indywidualne dane uwierzytelniające, które mogą być wykorzystywane do dokonywania oszustw, z wyłączeniem imienia i nazwiska Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty lub nazwy i numeru rachunku Posiadacza rachunku;
- 34) Tabela oprocentowania – obowiązująca w Banku Tabela oprocentowania produktów bankowych w Banku Spółdzielczego, dostępna w placówce Banku lub na stronie internetowej Banku;
- 35) Taryfa – obowiązująca w Banku Taryfa opłat i prowizji za czynności bankowe w walucie krajowej w Banku Spółdzielczym w Pińczowie, dostępna w placówce Banku lub na stronie internetowej Banku;
- 36) terminal POS (ang. Point of Sale)/terminal – urządzenie elektroniczne instalowane w placówkach handlowo-usługowych, wykorzystywane do kontaktu z Bankiem – za pośrednictwem centrum autoryzacyjnego – w przypadku, gdy Użytkownik karty za nabywany towar lub usługę płaci kartą;
- 37) transakcja płatnicza – inicjowana przez Posiadacza rachunku, Odbiorcę lub Użytkownika karty wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych, w tym:
  - a) transakcja bezgotówkowa (stykowa) – płatność za nabywane towary i usługi przy fizycznym użyciu karty w placówce handlowo-usługowej, jak również transakcja na odległość dokonywana bez fizycznego użycia karty, w szczególności zrealizowana za pośrednictwem Internetu lub telefonu;
  - b) transakcja gotówkowa – wypłata gotówki w ramach usługi cash back, w bankomatach, bankach lub w innych uprawnionych jednostkach, oznaczonych logo organizacji płatniczej umieszczonym na karcie
  - c) transakcja internetowa – transakcja bezgotówkowa dokonana na odległość w Internecie;
- 38) transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności bezgotówkowych – usługa polegająca na wykonaniu bezgotówkowych transakcji płatniczych przy użyciu karty debetowej na terytorium innego państwa członkowskiego z fizycznym wykorzystaniem karty oraz bez faktycznego wykorzystania karty;
- 39) transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności gotówkowych – usługa polegająca na wypłacie środków pieniężnych z rachunku płatniczego konsumenta na terytorium innego państwa członkowskiego za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w placówce dostawcy;
- 40) Umowa – Umowa o kartę debetową;
- 41) usługa cash back – usługa na terminalu POS polegająca na wypłacie gotówki z kasy sklepu przy okazji płatności kartą za towary i usługi; usługa ta jest dostępna tylko na terenie Polski; usługa ta nie jest dostępna dla kart rozliczanych w innej walucie niż PLN;
- 42) ustawa o usługach płatniczych – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych (Dz.U. 2017 poz. 2003 z zm.);
- 43) uwierzytelnianie – procedura umożliwiająca Bank weryfikację tożsamości Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty lub

ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających;

- 44) Użytkownik karty – osoba fizyczna, upoważniona przez Posiadacza rachunku do dokonywania w imieniu i na rzecz Posiadacza rachunku operacji kartą w zakresie określonym w Umowie oraz zarządzania dziennymi limitami transakcyjnymi w odniesieniu do swojej karty lub sam Posiadacz rachunku;
- 45) zabezpieczenie 3D Secure/3D Secure – sposób potwierdzania transakcji internetowych, polegający na weryfikacji cech biometrycznych lub podaniu poprawnego kodu uwierzytelnienia ustanowionego przez Użytkownika karty w portalu kartowym na potrzeby uwierzytelnienia transakcji płatniczych kartą w Internecie oraz podaniu przez Użytkownika karty Hasła 3D Secure (Visa – pod nazwą Verified by Visa; otrzymanego na zdefiniowany w Banku numer telefonu komórkowego, który stanowi dodatkowe zabezpieczenie transakcji dokonywanych w Internecie u akceptantów oferujących korzystanie z tego typu zabezpieczenia;
- 46) zlecenie płatnicze - oświadczenie Zleceniodawcy, zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej, złożone w ustalonej przez Bank formie;
- 47) Zleceniodawca – płatnik, będący podmiotem, zlecającym dokonanie transakcji płatniczej.

## Rozdział 2. Karty debetowe

### § 3

1. Właścicielem karty debetowej jest Bank.
2. Karta debetowa jest wydawana do rachunków bankowych zgodnie z aktualną ofertą Banku, dostępną w Taryfie opłat i prowizji, placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku.
3. W sytuacji przekazania karty przez Posiadacza rachunku osobie trzeciej, postanowienia Regulaminu i Umowy odnoszące się do Posiadacza rachunku stosuje się odpowiednio do tej osoby, z zastrzeżeniem, że w stosunkach między Bankiem a Posiadaczem rachunku za działania osoby, która otrzymała kartę, odpowiedzialność finansową wobec Banku ponosi Posiadacz rachunku.
4. Do jednego rachunku może być wydana dowolna liczba kart, przy czym każdemu Posiadaczowi karty/Użytkownikowi karty wydawany jest jeden typ.

### § 4

1. Karta debetowa wydawana jest na wniosek Posiadacza rachunku złożony w placówce Banku prowadzącej rachunek bankowy.
2. Wniosek o wydanie karty dla Posiadacza rachunku/Użytkownika karty podpisywany jest przez Posiadacza rachunku podpisem zgodnym z wzorem podpisu złożonym w Banku.
3. Obecność Użytkownika karty nie jest wymagana przy składaniu wniosku o wydanie karty.
4. Użytkownik karty składa podpis na wniosku złożonym przez Posiadacza rachunku stanowiący wzór podpisu.

### § 5

1. Najpóźniej w terminie 14 dni kalendarzowych od daty złożenia wniosku, Bank przesyła pocztą na wskazany we wniosku krajowy adres korespondencyjny kod PIN oraz kartę. Kod PIN oraz karta przesyłane są w odrębnej korespondencji.
2. W przypadku gdy w terminie, o którym mowa w ust. 1, Użytkownik karty:
  - 1) nie otrzyma koperty z kodem PIN lub kartą,
  - 2) stwierdzi uszkodzenie koperty umożliwiającej odczytanie kodu PIN bądź danych zamieszczonych na karcie przez inne osoby, lub
  - 3) stwierdzi, że kod PIN jest nieczytelny bądź dane zamieszczone na karcie są błędnepowinien niezwłocznie zawiadomić placówkę Banku prowadzącą rachunek, która wystąpi o wygenerowanie nowego kodu PIN do karty lub zleci wyprodukowanie nowej karty bądź samodzielnie ustanowić kod PIN w portalu kartowym.
3. Użytkownik karty jest zobowiązany do podpisania karty.
4. Wysłana przez Bank karta jest nieaktywna. Kartę można aktywować:
  - 1) za pośrednictwem Infolinii Banku pod numerem +48 86 215 50 00;
  - 2) za pośrednictwem portalu kartowego;
  - 3) w placówce Banku.

5. Okres ważności karty spersonalizowanej wynosi 36 miesięcy, podany jest na awersie kończy się w ostatnim dniu wskazanego miesiąca.
6. Wznowioną kartę Użytkownik karty otrzymuje na krajowy adres korespondencyjny.
7. Po wznowieniu karty numer karty i kod PIN nie ulegają zmianie.
8. Po otrzymaniu wznowionej karty Użytkownik karty jest zobowiązany do:
  - 1) podpisania karty,
  - 2) zniszczenia karty poprzednio używanej poprzez uszkodzenie lub przecięcie paska magnetycznego i mikroprocesora.
9. Wznowiona karta jest nieaktywna. W celu aktywowania karty wznowionej należy wybrać jedną z metod opisanych w ust. 4. lub dokonać transakcji lub innej operacji w bankomacie z użyciem poprawnego kodu PIN.

## § 6

1. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia karty Posiadacz rachunku może zwrócić się do placówki Banku prowadzącej rachunek z wnioskiem o wydanie duplikatu karty.
2. Duplikat karty przesyłany jest listem zwykłym, za wyjątkiem podanym w ust. 3, w ciągu 14 dni kalendarzowych od dnia złożenia wniosku o wydanie duplikatu karty na krajowy adres korespondencyjny, wskazany we wniosku.
3. Duplikat karty niespersonalizowanej jest wysyłany kurierem do placówki Banku.
4. Zmiana danych Użytkownika karty zawartych na karcie powoduje automatyczne wydanie duplikatu karty lub nowej karty.
5. Poinformowanie Banku o zmianach określonych w ust. 4 na co najmniej 45 dni kalendarzowych przed końcem okresu ważności karty powoduje, że karta wznowiona będzie zawierała nowe dane.

## § 7

1. Rezygnacja z użytkowania karty w okresie jej ważności możliwa jest w sytuacji, gdy Posiadacz rachunku:
  - 1) wypowie Umowę zgodnie z postanowieniami w niej zawartymi; lub
  - 2) w przypadku, gdy na podstawie Umowy została wydana większa liczba kart, a rezygnacja nie dotyczy wszystkich kart i zgłosi ten fakt w placówce Banku prowadzącej rachunek. W przypadku niezgłoszenia do Banku rezygnacji z karty, ewentualne opłaty za kartę będą naliczane zgodnie z obowiązującą w Banku Taryfą opłat i prowizji.
2. W przypadku rezygnacji z użytkowania karty w okresie jej ważności, Użytkownik karty powinien poinformować o tym fakcie Posiadacza rachunku. Posiadacz rachunku zobowiązany jest zgłosić w Banku rezygnację z tej karty.
3. Niezłożenie przez Posiadacza rachunku rezygnacji z użytkowania karty wydanej do jego rachunku w terminie 45 dni przed upływem okresu ważności karty powoduje automatyczne wznowienie karty na kolejny okres umowny.

## § 8

1. Karty mogą być używane przez:
  - 1) Posiadacza rachunku;
  - 2) Użytkownika karty – uprawnionego do korzystania ze środków na rachunku Posiadacza rachunku jedynie przy użyciu karty wydanej na jego imię i nazwisko.
2. Użytkownik karty jest zobowiązany do:
  - 1) przechowywania karty i ochrony kodu PIN z zachowaniem należytej staranności, w sposób zabezpieczający przed ich utratą oraz nieprzechowywania karty razem z kodem PIN, ani w żadnej innej formie umożliwiającej skorzystanie z kodu PIN osobom nieupoważnionym;
  - 2) nieudostępniania karty i kodu PIN osobom trzecim;
  - 3) używania numeru CVV2/CVC2 w sposób zabezpieczający przed jego przejęciem i poznaniem przez osoby nieuprawnione;
  - 4) korzystania z karty zgodnie z niniejszym Regulaminem.

## § 9

1. Do każdej nowej karty generowany jest kod PIN.
2. Kod PIN jest znany wyłącznie Użytkownikowi karty.
3. Trzykrotne wprowadzenie błędnego kodu PIN przy dokonywaniu transakcji spowoduje odmowę transakcji

i czasowe zablokowanie karty. Kartę można odblokować tego samego dnia kontaktując się z Infolinią Banku lub następnego dnia po wprowadzeniu poprawnego kodu PIN, z zastrzeżeniem ust. 4.

4. Użytkownik karty może samodzielnie zmienić kod PIN w portalu kartowym.

## § 10

1. Zagraniczne transakcje płatnicze, w tym transgraniczne transakcje płatnicze przy użyciu karty debetowej do płatności bezgotówkowych i transgraniczne transakcje płatnicze przy użyciu karty debetowej do płatności gotówkowych dokonywane kartami z logo organizacji płatniczej Visa wydanymi do rachunków prowadzonych w PLN w innej walucie niż waluta rachunku bankowego, przeliczane są na walutę rachunku bankowego według kursu obowiązującego w organizacji płatniczej w dniu rozliczenia transakcji i powiększonego o prowizję Banku za przewalutowanie zgodnie z obowiązującą Taryfą opłat i prowizji, a następnie informacja o tej kwocie przekazywana jest do Banku w celu rozliczenia. Kursy, po których transakcje przeliczane są przez Visa na walutę rachunku bankowego, dostępne są na stronie internetowej organizacji Visa: <https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates>.
2. Transakcje dokonywane kartą rozliczane są na rachunku bankowym najpóźniej w następnym dniu roboczym po otrzymaniu przez Bank z organizacji płatniczej informacji o rozliczeniu danej transakcji.
3. Bank może ustanowić blokadę środków pieniężnych z tytułu nierozliczonych operacji dokonanych przy użyciu karty.
4. Blokada, o której mowa w ust. 4, jest anulowana w momencie obciążenia rachunku kwotą rozliczonej operacji lub po upływie 7 dni od dnia dokonania operacji, jeżeli Bank nie otrzyma potwierdzenia rozliczenia operacji. W przypadku nieotrzymania potwierdzenia rozliczenia operacji w terminie 7 dni, Bank może obciążyć Posiadacza rachunku kwotą operacji oraz należnymi opłatami i prowizjami w terminie późniejszym, po otrzymaniu potwierdzenia rozliczenia operacji, przy czym obciążenie dokonywane jest z datą rozliczenia operacji.
5. W przypadku operacji dokonywanych bez blokady środków, saldo rachunku będzie pomniejszone dopiero w chwili rozliczenia operacji z datą jej rozliczenia, co może spowodować powstanie zadłużenia przeterminowanego na rachunku.
6. Termin wykonania zlecenia płatniczego uzależniony jest od momentu otrzymania tego zlecenia przez Bank.
7. Sposób rozliczania transakcji kartami płatniczymi opisany jest w ust. 1.
8. Płatnik nie może odwołać zlecenia płatniczego od momentu jego otrzymania przez Bank.
9. Bank nie może odmówić wykonania autoryzowanego zlecenia płatniczego inicjowanego przez płatnika, chyba że nie zostały spełnione przez płatnika postanowienia Umowy albo możliwość lub obowiązek takiej odmowy wynika z odrębnych przepisów prawa.

## § 11

1. Użytkownik karty może dokonywać transakcji przy użyciu karty do wysokości dostępnych środków na rachunku, w ramach limitu, jeżeli taki został przez Użytkownika karty ustalony, w ramach maksymalnych limitów:
  - 1) dziennego limitu wypłat gotówki wynoszącego odpowiednio 5 000 PLN dla kart rozliczanych w walucie PLN
  - 2) dziennego limitu transakcji bezgotówkowych wynoszącego odpowiednio 10 000 PLN dla kart rozliczanych w walucie PLN, w tym również dla transakcji internetowych;
  - 3) limitu jednorazowej wypłaty gotówki w ramach usługi cash back do 300 PLN (karta Visaj; warunkiem wypłaty jest jednoczesne dokonanie transakcji bezgotówkowej dokonanej na terenie Polski – nie jest możliwa sama wypłata gotówki).
2. Użytkownik karty może zdefiniować dla karty własne dzienne limity transakcyjne, niższe od limitów transakcyjnych określonych przez Bank w ust. 1 pkt. 1 i 2, i może je w każdej chwili zmieniać poprzez portal kartowy oraz poprzez złożenie odrębnej dyspozycji w Banku, jak również wyzerować wybrane limity transakcyjne, jeśli nie będzie korzystał z danego typu transakcji lub ze względów bezpieczeństwa.
3. Zmiana limitu złożona w Banku realizowana jest w terminie maksymalnie 2 dni roboczych.
4. Bank nie udziela akceptacji w przypadku próby dokonania transakcji:
  - 1) której kwota przekracza wartość dostępnych środków lub wartość limitu transakcyjnego;

- 2) przy użyciu karty zastrzeżonej lub czasowo zablokowanej;
  - 3) kartą, do której utracono prawo użytkowania.
5. Za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku posługiwania się kartą debetową wydaną:
- 1) Posiadaczowi rachunku odpowiada on sam;
  - 2) do rachunku osoby małoletniej/ubezważonej/ubezwłasnowolnionej odpowiada jej przedstawiciel ustawowy;
  - 3) osobie fizycznej upoważnionej przez Posiadacza rachunku odpowiada Posiadacz rachunku.
6. Karty debetowej nie wolno używać niezgodnie z prawem, w szczególności do realizacji płatności za zabronione towary i usługi.

## § 12

1. Wszelkie dyspozycje wykonania transakcji z użyciem karty będą autoryzowane w ramach silnego uwierzytelnienia przez Użytkownika karty poprzez:
  - 1) wprowadzenie kodu PIN – u akceptantów, w bankomatach oraz oddziałach banków;
  - 2) podanie numeru karty oraz daty jej ważności i opcjonalnie kodu CVV2/CVC2 – w przypadku transakcji na odległość, np. poprzez Internet, telefon oraz zastosowanie zabezpieczenia 3D Secure;
2. Hasło 3D Secure jest unikalne indywidualnie dla każdej transakcji internetowej, dla której zostanie wygenerowane. Trzykrotne błędne wprowadzenie Hasła 3D Secure spowoduje zablokowanie wykonania transakcji internetowej. Użytkownik karty może odblokować wykonywanie transakcji internetowych tego samego dnia za pośrednictwem Infolinii Banku bądź w placówce Banku. W przeciwnym wypadku wykonywanie transakcji internetowych zostanie automatycznie odblokowane następnego dnia.
3. Urządzenia, na które Użytkownik karty będzie otrzymywał Hasła 3D Secure, powinny być zabezpieczone hasłem dostępu znanym tylko Użytkownikowi karty.
4. Podczas realizacji transakcji przy użyciu karty może zaistnieć konieczność okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość Użytkownika karty. Nieokazanie dokumentu może być powodem odmowy realizacji transakcji.
5. Przy pobieraniu gotówki z bankomatu należy postępować zgodnie z poleceniami wyświetlanymi na ekranie urządzenia.
6. Jednorazowa transakcja w usłudze cash back nie może przekroczyć określonego przez organizację płatniczą limitu i może ulec zmianie.
7. Przy transakcjach mających charakter powtarzalny (obciążających rachunek Posiadacza rachunku przy użyciu karty np. co miesiąc, tj. abonament, prenumerata itp.) Użytkownik karty zobowiązany jest do odwołania ww. usługi w terminie 30 dni kalendarzowych przed datą rezygnacji z karty.

## SILNE UWIERZYTELNIENIE

### § 13

1. Bank stosuje silne uwierzytelnianie Użytkownika karty, w przypadku gdy płatnik:
  - 1) uzyskuje dostęp do swojego rachunku w trybie on-line;
  - 2) inicjuje elektroniczną transakcję płatniczą;
  - 3) przeprowadza za pomocą kanału zdalnego czynność, która może wiązać się z ryzykiem oszustwa związanego z wykonywanymi usługami płatniczymi lub innych nadużyć
2. Bank stosuje silne uwierzytelnianie Użytkownika karty obejmujące elementy, które dynamicznie łączą transakcję płatniczą z określoną kwotą transakcji oraz określonym odbiorcą.
3. Zasady korzystania z silnego uwierzytelnienia dla dyspozycji i transakcji płatniczych składanych w bankowości elektronicznej określa Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych.
4. W przypadku kiedy Bank, pomimo istnienia takiego obowiązku nie wymaga silnego uwierzytelnienia Użytkownika karty, Posiadacz rachunku nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że Użytkownik karty działał umyślnie.
5. W przypadku wykorzystania danych biometrycznych jako elementu silnego uwierzytelnienia, ich zastosowanie oraz rodzaj uzależnione są od możliwości technicznych urządzenia mobilnego Użytkownika karty. Rodzaj wykorzystywanych przez Bank danych biometrycznych oraz wymagania techniczne

dotyczące urządzeń mobilnych wykorzystywanych do silnego uwierzytelnienia przy użyciu danych biometrycznych Użytkownika karty określone są na stronie internetowej Banku.

6. Użytkownik karty korzystający z urządzenia mobilnego wykorzystywanego do logowania do usługi bankowości elektronicznej oraz korzystający z tego urządzenia w ramach silnego uwierzytelnienia jest zobowiązany do przechowywania tego urządzenia z zachowaniem należytej staranności, w sposób zabezpieczający przed jego utratą oraz dostępem osobom nieuprawnionym oraz w sposób zabezpieczający przed jego przejęciem przez osoby nieuprawnione.
7. Bank, zgodnie z ustawą o usługach płatniczych, nie stosuje silnego uwierzytelnienia w następujących przypadkach:
  - 1) usług świadczonych przez dostawców usług technicznych, wspierających świadczenie usług płatniczych, jeżeli nie wchodzi on w posiadanie środków pieniężnych będących przedmiotem transakcji płatniczej;
  - 2) transakcji płatniczych przeprowadzanych przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, dokonywanych obok usług telekomunikacyjnych na rzecz użytkownika końcowego, doliczanych do należności za usługi telekomunikacyjne, zgodnie z wymaganiami ustawą o usługach płatniczych;
  - 3) inicjowania transakcji płatniczej dla zaufanych odbiorców w usłudze bankowości elektronicznej, o ile Użytkownik karty uzyskał dostęp do swojego rachunku w trybie on-line z użyciem silnego uwierzytelnienia Użytkownika karty;
  - 4) inicjowania transakcji płatniczej kartą dla zdefiniowanych w portalu kartowym zaufanych odbiorców, z zastrzeżeniem ust. 3 niniejszego paragrafu.

## § 14

1. Utrata prawa użytkowania karty następuje w przypadku:
  - 1) upływu terminu ważności karty;
  - 2) zniszczenia lub uszkodzenia karty;
  - 3) śmierci Posiadacza rachunku/Użytkownika karty;
  - 4) blokady/zastrzeżenia karty;
  - 5) czasowej blokady karty;
  - 6) wymiany karty na nową/duplikat karty;
  - 7) rozwiązania Umowy przez jedną ze stron.
2. Utrata prawa użytkowania karty nie zwalnia Posiadacza rachunku z obowiązku uregulowania wszelkich należności z tytułu transakcji dokonanych przy jej użyciu również przez Użytkownika karty oraz należnych Bankowi opłat i prowizji związanych z użytkowaniem karty.

## § 15

1. Karta zablokowana nie może być ponownie użyta.
2. Bank ma prawo do blokady karty:
  - 1) z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem karty, wymienionych w ust. 3-5;
  - 2) w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
3. Bank może zablokować kartę w przypadku naruszenia przez Posiadacza rachunku/Użytkownika karty zasad określonych w Regulaminie lub w Umowie.
4. Bank zablokuje kartę w przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa lub wykroczenia przez Użytkownika karty w związku z użytkowaniem karty, a w szczególności w przypadku podejrzenia fałszowania karty.
5. Bank zablokuje kartę w przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa lub wykroczenia przez osoby trzecie związane z kartą, a w szczególności w przypadku podejrzenia fałszowania karty.
6. W przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa przy użyciu karty utraconej, Bank zawiadamia organ powołany do ścigania przestępstw tego rodzaju.

7. W przypadku wystąpienia incydentu, mającego wpływ na interesy finansowe Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty, w tym wystąpienia oszustwa lub podejrzenia jego wystąpienia lub wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa, Bank powiadamia Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty bez zbędnej zwłoki o tym incydencie.
8. Bank informuje telefonicznie Użytkownika karty przed jej zablokowaniem, a jeżeli nie jest to możliwe – niezwłocznie po jej zablokowaniu. Nie dotyczy to przypadków, gdy przekazanie informacji o zablokowaniu karty byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.
9. Karta może być czasowo zablokowana przez Bank bądź na wniosek Posiadacza rachunku/Użytkownika karty lub osoby trzeciej.
10. Czasowa blokada karty przez Bank jest dokonywana w przypadku podejrzenia nieuprawnionego użycia karty, celowego wprowadzenia w błąd Banku przez Posiadacza rachunku poprzez podanie nieprawdziwych informacji we wniosku o wydanie karty lub w innych dokumentach związanych z obsługą karty oraz zgłoszenia reklamacji i trwa do czasu zakończenia postępowania wyjaśniającego lub reklamacyjnego.
11. W przypadku gdy wniosek o czasową blokadę karty składany jest przez Posiadacza rachunku/Użytkownika karty, powinien on pamiętać o odblokowaniu karty w wyznaczonym w ust. 11 terminie poprzez złożenie wniosku o odblokowanie karty osobiście w placówce Banku lub poprzez portal kartowy.
12. Jeżeli w ciągu 60 dni od dnia złożenia wniosku przez Posiadacza rachunku/Użytkownika karty lub osobę trzecią o czasowe zablokowanie karty, Posiadacz rachunku/Użytkownik karty nie zgłosił żądania odblokowania karty, karta automatycznie przechodzi w stan blokady stałej, czyli zastrzeżenia karty.

## § 16

1. Stwierdzenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty Użytkownik karty zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić w jeden z podanych niżej sposobów:
  - 1) telefonicznie poprzez Infolinię Banku pod numerem +48 86 215 50 50;
  - 2) osobiście w placówce Banku;
  - 3) za pośrednictwem portalu kartowego;
  - 4) za pośrednictwem ogólnopolskiego systemu zastrzegania kart pod numerem +48 828 828 828.
2. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 1, jest równoznaczne z zastrzeżeniem karty.
3. Po zastrzeżeniu karty nie ma możliwości dalszego korzystania z karty.
4. W celu zarejestrowania zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, Użytkownik karty powinien podać przyjmującemu zgłoszenie wszystkie niezbędne dane pozwalające na identyfikację karty.
5. W przypadku złożenia zawiadomienia o kradzieży karty, Posiadacz rachunku/Użytkownik karty powinien złożyć oświadczenie o okolicznościach kradzieży i potwierdzenie zgłoszenia kradzieży wydane przez Policję.
6. Po zarejestrowaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, na pisemny wniosek Posiadacza rachunku, Bank wydaje kartę z nowym numerem, okresem ważności i kodem PIN.
7. W przypadku utraty lub zgubienia karty za granicą, po zgłoszeniu tego faktu pod numerem telefonu podanym w Umowie i na rewersie karty, Użytkownik karty VISA może otrzymać awaryjną wypłatę gotówki w wybranym banku uczestniczącym w systemie VISA.
8. Bank ponosi ryzyko związane z wysłaniem płatnikowi instrumentu płatniczego lub indywidualnych danych uwierzytelniających.
9. Posiadacz rachunku/ Użytkownik karty niezwłocznie powiadamia Bank o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych.
10. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez płatnika, Bank ponosi wobec płatnika odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależycie wykonanie transakcji płatniczej, z zastrzeżeniem następujących przypadków:
  - 1) płatnik nie dokonał powiadomienia o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana;
  - 2) podany przez płatnika unikatowy identyfikator był nieprawidłowy;
  - 3) wystąpienia siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależycie wykonanie zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów prawa, chyba że udowodni, że rachunek prowadzony przez bank odbiorcy płatności został uznany kwotą zleconej transakcji płatniczej nie później niż do końca następnego dnia roboczego po dniu, w którym nastąpił moment otrzymania zlecenia albo do końca drugiego dnia roboczego gdy zlecenia płatnicze było złożone w formie papierowej.
11. W przypadku gdy Bank ponosi odpowiedzialność zgodnie z ust. 10, niezwłocznie zwraca płatnikowi kwotę niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej poprzez przywrócenie obciążonego rachunku do stanu jaki istniałby, gdyby nie miało miejsce niewykonanie lub nienależycie wykonanie transakcji płatniczej.
12. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej (z zastrzeżeniem postanowień ust. 10 pkt 1), Bank zwróci niezwłocznie kwotę nieautoryzowanej transakcji, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu wykrycia i stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek płatnika lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia przez płatnika, z wyjątkiem przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo.
13. Za moment otrzymania od płatnika zgłoszenia, o którym mowa w ust. 12, uznaje się moment zgłoszenia reklamacji nieautoryzowanej transakcji zawierającej wymagane do rozpatrzenia informacje, którymi są:
  - 1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
  - 2) imię i nazwisko Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty;
  - 3) data dokonania transakcji płatniczej;
  - 4) oryginalna kwota transakcji płatniczej;
  - 5) nazwa akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą;
  - 6) wskazanie powodu złożenia reklamacji;
  - 7) potwierdzenie, czy Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji reklamowanej transakcji płatniczej;
  - 8) potwierdzenie czy reklamowana transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji.
14. Zwrócona kwota nieautoryzowanej transakcji płatniczej przywraca obciążony rachunek, w dacie waluty nie późniejszej niż data obciążenia tego rachunku tą kwotą, do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza.
15. Reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji Bank analizuje zgodnie z terminami określonymi w § 19 ust. 7 pkt 1.
16. Posiadacz rachunku/ Użytkownik karty upoważnia Bank do warunkowego uznania jego rachunku reklamowana kwotą wraz z ewentualnie pobranymi opłatami i prowizjami wynikającymi z Taryfy opłat i prowizji oraz w przypadku nieuznania reklamacji przez Bank do obciążenia jego rachunku reklamowaną kwotą wraz z opłatami i prowizjami którymi rachunek został warunkowo uznany. Bank dokona warunkowego uznania, gdy po wstępnym rozpatrzeniu reklamacji uznaje że istnieją przesłanki do jej pozytywnego rozpatrzenia. Bank będzie nadal prowadzić postępowanie reklamacyjne. Jeżeli w jego wyniku Bank nie uzna reklamacji obciąża w dniu rozpatrzenia reklamacji rachunek Posiadacza rachunku reklamowaną kwotą transakcji wraz z opłatami i prowizjami którymi rachunek został warunkowo uznany.
17. W przypadku odmowy uznania reklamacji przez Bank Posiadacza rachunku/ Użytkownik karty ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania sądowego lub postępować zgodnie z postanowieniami rozdziału 9 o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Właściwość sądu wynika z przepisów ogólnych kodeksu postępowania cywilnego.
18. Płatnik odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze kartą do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP

obowiązującego w dniu wykonania transakcji, jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:

- 1) posłużenia się utraconym przez płatnika albo skradzionym płatnikowi instrumentem płatniczym,
  - 2) przywłaszczenia instrumentu płatniczego poza przypadkami, gdy:
    - a) płatnik nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku, gdy płatnik działał umyślnie, lub
    - b) utrata instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony Banku lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi w zakresie realizacji zleceń płatniczych.
19. Płatnik odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeśli doprowadził do nich umyślnie albo wskutek rażącego niedbalstwa.
20. Po dokonaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1 płatnik nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że płatnik doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej transakcji.

### § 17

1. Posiadacz rachunku zobowiązany jest do utrzymywania na rachunku bankowym środków pieniężnych w wysokości zapewniającej pokrycie kwot transakcji dokonanych wszystkimi kartami wydanymi w ramach tego rachunku, a także stosownych opłat i prowizji, wynikających z Taryfy opłat i prowizji.
2. W przypadku dokonania transakcji powodujących niedozwolone saldo debetowe na rachunku bankowym, Bank stosuje odpowiednio przepisy zawarte w Umowie i Regulaminie.
3. Transakcje dokonywane kartą księgowane są na rachunku bankowym najpóźniej w następnym dniu roboczym po otrzymaniu przez Bank z systemu płatniczego informacji o rozliczeniu danej transakcji.

## Rozdział 3. Zasady pobierania opłat i prowizji bankowych

### § 18

1. Za czynności związane z wydawaniem i obsługą kart debetowych, Bank pobiera opłaty i prowizje zgodnie z obowiązującą w dniu dokonania czynności Taryfą opłat i prowizji.
2. Obowiązująca Posiadacza rachunku „Taryfa opłat i prowizji” może ulec zmianie w okresie obowiązywania Umowy z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Istniejące opłaty i prowizje mogą ulec podwyższeniu:
  - 1) o którykolwiek wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych (roczny lub kwartalny lub miesięczny), ogłaszany przez Prezesa GUS;
  - 2) nie więcej niż proporcjonalnie do podwyższenia o co najmniej 1%, w stosunku do poprzedniego kwartału, cen energii lub taryf telekomunikacyjnych lub opłat stosowanych przez inne instytucje, z usług których korzysta Bank przy wykonywaniu danej czynności;
  - 3) nie więcej niż proporcjonalnie do podwyższenia kosztów Banku, wynikających ze zmiany przepisów podatkowych lub rachunkowych, dotyczących działalności Banku i świadczonych przez Bank usług.
4. Zmiana Taryfy opłat i prowizji polegająca na obniżeniu lub uchyleniu opłat lub prowizji w niej zawartych możliwa jest w każdym czasie i nie jest uzależniona od przesłanek określonych w ust. 3.
5. Jeżeli wprowadzane zmiany opłat lub prowizji obejmują czynności, które są lub mogą być wykonywane w związku z Umową, Bank informuje na piśmie lub drogą elektroniczną Posiadacza rachunku o zakresie wprowadzanych zmian w terminie nie później niż dwa miesiące przed datą ich wejścia w życie.
6. Posiadacz rachunku ma prawo przed proponowaną datą wejścia w życie zmian:
  - 1) wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym;
  - 2) zgłosić sprzeciw nie wypowiadając Umowy, co skutkuje jej wygaśnięciem z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian;
  - 3) brak sprzeciwu wobec proponowanych zmian jest równoznaczny z ich akceptacją.

7. Aktualna Taryfa opłat i prowizji dostępna jest w placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku.

## Rozdział 4. Reklamacje

### § 19

1. Posiadacz rachunku sprawdza prawidłowość podanych w wyciągu zapisów, dotyczących dokonanych na rachunku operacji oraz wykazanego salda.
2. W przypadku stwierdzenia nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych, albo innych nieprawidłowości związanych z użytkowaniem karty, Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty w zakresie swojej karty, zawiadamia niezwłocznie Bank.
3. Termin wygaśnięcia roszczeń Posiadacza rachunku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych upływa z okresem 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.
4. Posiadacz rachunku/Użytkownik karty może zgłosić reklamację:
  - 1) pocztą tradycyjną na adres korespondencyjny Banku: ul. Plac Wolności 21, 28-400 Pińczęw;
  - 2) telefonicznie, faksem (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
  - 3) w placówce Banku w formie ustnej lub pisemnej. Jeżeli zawiadomienie składane jest w formie pisemnej, Posiadacz rachunku/Użytkownik karty otrzymuje kopię złożonego zawiadomienia z odnotowaną datą i godziną przyjęcia.
5. W związku z rozpatrywaną reklamacją, Bank może zwrócić się do osoby składającej reklamację, o której mowa w ust. 2, o dostarczenie dodatkowych informacji oraz posiadanej dokumentacji składanej reklamacji.
6. Bank poinformuje Posiadacza rachunku o rozpatrzeniu reklamacji w formie pisemnej, wyłącznie na wniosek osoby składającej reklamację.
7. Bank rozpatruje zgłoszoną reklamację niezwłocznie, tj.:
  - 1) dla reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz zleceń płatniczych dotyczących karty debetowej w terminie nie późniejszym niż 15 dni roboczych od jej otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 15 dni roboczych z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji.
  - 2) dla pozostałych reklamacji (związanych ze świadczeniem usług innych niż wymienione w ust 7 pkt 1) w terminie nie późniejszym niż 30 dni od jej otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 30 dni z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia złożenia reklamacji.

## Rozdział 5. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

### § 20

1. Spory powstałe pomiędzy Posiadaczem rachunku a Bankiem mogą być rozstrzygane według wyboru Posiadacza rachunku:
  - 1) w drodze polubownej w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przy Rzeczniku Finansowym zgodnie z ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 r. (Dz. U. z 2016 r., poz. 630);
  - 2) za pośrednictwem Bankowego Arbitra Konsumenckiego.
2. Zasady rozstrzygania sporów przez Bankowego Arbitra Konsumenckiego opisane są na stronie internetowej [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl).

3. Zasady pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w trybie przeprowadzenia postępowania polubownego przy Rzeczniku Finansowym opisane są na stronie internetowej [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
4. Po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej w Banku opisanej w Rozdziale 8, Posiadacz rachunku ma prawo złożyć wniosek o przeprowadzenie postępowania polubownego przy Rzeczniku Finansowym zgodnie z ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016r. (Dz. U. z 2016 r., poz. 630).

## Rozdział 6. Rozwiązanie i wypowiedzenie umowy

### § 21

1. Każdej ze stron przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy zgodnie z postanowieniami w niej zawartymi.
2. Wygaśnięcie Umowy realizowane jest zgodnie z postanowieniami w niej zawartymi.
3. Rozwiązanie Umowy następuje z upływem okresu wypowiedzenia, bądź z upływem dnia uzgodnionego przez strony.

## Rozdział 7. Postanowienia końcowe

### § 22

1. Regulamin może zostać zmieniony z ważnych przyczyn:
  - 1) zmiany w przepisach prawa powszechnie obowiązującego;
  - 2) konieczność wprowadzenia nowej interpretacji przepisów regulujących działalność sektora bankowego bądź świadczenie przez Bank usług wynikających z orzeczeń sądów, w tym sądów UE;
  - 3) zarządzenia Prezesa NBP, uchwały i rekomendacje KNF, decyzje UOKiK lub innych właściwych w tym zakresie organów lub urzędów kontrolnych, w tym organów i urzędów UE;
  - 4) zmiany w produktach Banku;
  - 5) zmiany w limitach, o których mowa w § 11 ust. 1;
  - 6) podwyższenie poziomu świadczenia przez Bank usług, bądź czynności bankowych.
2. O zakresie wprowadzanych zmian, Bank zawiadamia Posiadacza rachunku w sposób określony w Umowie, w terminie nie później niż dwa miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie.
3. W przypadku zmian, o których mowa w ust. 1 pkt 4-6, Posiadacz rachunku jest informowany o zmianach, z pominięciem trybu, o którym mowa w ust. 2, poprzez umieszczenie informacji na stronie internetowej Banku lub na wyciągu bankowym, gdy zmiany te nie wpływają na zakres Umowy.
4. Bank może powiadomić o zmianach, o których mowa w ust. 1 pkt 1-3:
  - 1) poprzez dołączenie treści zmiany jako załącznik do wyciągu bankowego z rachunku doręczanym Posiadaczowi rachunku w sposób ustalony w Umowie, lub
  - 2) listownie na wskazany przez Posiadacza rachunku krajowy adres do korespondencji.W przypadku, gdy Posiadacz rachunku złożył dyspozycję o niewysyłaniu mu korespondencji z Banku, informacje o zmianach, o których mowa w ust. 2, przechowywane są w placówce Banku oraz dostępne na stronie internetowej Banku
5. Posiadacz rachunku ma prawo przed proponowaną datą wejścia w życie zmian, wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
6. Jeżeli Posiadacz rachunku zgłosi sprzeciw, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian.
7. Brak sprzeciwu wobec proponowanych zmian jest równoznaczny z ich akceptacją.

### § 23

1. Bank zapewnia Posiadaczowi rachunku zachowanie tajemnicy bankowej w zakresie określonym w ustawie Prawo bankowe.
2. Bank zapewnia ochronę danych osobowych Posiadacza rachunku i pełnomocnika zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych.

### § 24

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie zapisy Regulaminu otwierania i prowadzenie rachunków bankowych dla osób fizycznych w Banku Spółdzielczym w Pińczowie oraz

przepisy prawa, ustawy o usługach płatniczych, Kodeksu cywilnego i Prawa bankowego oraz Prawa dewizowego.

Regulamin obowiązuje od 14.09.2019 r.