

## Zasady zgłaszania nieautoryzowanych transakcji płatniczych w Banku Ochrony Środowiska S.A.

1. W przypadku stwierdzenia obciążenia rachunku nieautoryzowaną transakcją płatniczą, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Banku o zaistniałej sytuacji.
2. Nieautoryzowana transakcja płatnicza rozumiana jest jako transakcja płatnicza (wpłata, wypłata lub przelew środków pieniężnych), na wykonanie której Klient nie wyraził zgody, tj. oświadcza, że nie została zatwierdzona przez Klienta w sposób określony w zawartej przez Klienta z Bankiem umowie obowiązującym w Banku narzędziem autoryzacji (np. numerem PIN, kodem sms, tokenem, podpisem Klienta, oświadczeniem), a jednocześnie Klient nie doprowadził do niej umyślnie i nie powstała w wyniku rażącego niedbalstwa.
3. Zgłoszenie nieautoryzowanej transakcji płatniczej powinno być dokonane na stosowanym w Banku do tego celu Formularzu. Formularz dostępny jest na stronie internetowej Banku oraz w każdej placówce Banku.
4. Zgłoszenie nieautoryzowanej transakcji płatniczej powinno być dokonane przez posiadacza karty/ użytkownika karty/ właściciela rachunku lub należycie umocowaną przez Klienta do tego osobę.
5. Z uwagi na odpowiedzialność karną w przypadku niezasadnego zgłoszenia, zgłoszenie powinno być dokonane osobiście w placówce Banku, co umożliwi zweryfikowanie przez Bank tożsamości zgłaszającego nieautoryzowaną transakcję i ewentualnego umocowania do dokonania zgłoszenia w imieniu Klienta, z zastrzeżeniem pkt 6.
6. Dopuszczalne jest złożenie wypełnionego Formularza zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji za pośrednictwem poczty lub innej osoby trzeciej, pod warunkiem, że podpis osoby uprawnionej do dokonania zgłoszenia zostanie poświadczony notarialnie.
7. W przypadku zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji w innej formie, niż określona w punkcie 3, 5 i 6, zgłoszenie traktowane jest jako reklamacja i rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi Zasadami przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Ochrony Środowiska S.A.
8. Zaleca się Klientowi złożenie zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa do organów ścigania. Potwierdzenie zgłoszenia zawiadomienia należy załączyć do Formularza, o którym mowa w punkcie 3.
9. Bank może zwrócić się do Klienta o dostarczenie dodatkowych dokumentów niezbędnych do analizy sprawy.
10. W przypadku stwierdzenia nieautoryzowanej transakcji kartą płatniczą, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego zastrzeżenia karty.
11. W przypadku stwierdzenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej zleconej przez usługę bankowości elektronicznej lub usługę bankowości telefonicznej, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia zablokowania dostępu do usługi bankowości elektronicznej i/lub usługi bankowości telefonicznej.
12. W przypadku zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej na rachunku Klienta, z zastrzeżeniem punktu 10 i 11, Klient zobowiązany jest do zgłoszenia do Banku dokonania blokady rachunku.
13. Jeżeli Klient nie dokona zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku lub od dnia, w którym transakcja powinna być wykonana, a w przypadku klientów instytucjonalnych w terminie 90 dni, roszczenia Klienta względem Banku z tytułu nieautoryzowanej transakcji płatniczej wygasają.
14. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej Bank niezwłocznie, nie później jednak niż do końca następnego dnia roboczego po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, zwraca Posiadaczowi rachunku kwotę nieautoryzowanej

transakcji płatniczej albo przywraca obciążony rachunek Posiadacza rachunku do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza, z wyjątkiem przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby uznać, iż transakcja była autoryzowana lub Klient uchybił terminowi zgłoszenia, o którym mowa w punkcie 13.

15. Posiadacz rachunku ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości za nieautoryzowane transakcje płatnicze, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku rażącego niedbalstwa.
16. W przypadku gdy w wyniku zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji Bank dokonał zwrotu środków wraz z należnościami ubocznymi (np.: opłaty, prowizje, odsetki), a następnie Bank uzyskał potwierdzenie autoryzacji transakcji płatniczej lub potwierdzenie umyślnego działania Klienta lub wystąpienia transakcji wskutek rażącego niedbalstwa Klienta, Bank ma prawo obciążyć rachunek Klienta kwotą transakcji płatniczej, zgłoszonej jako nieautoryzowana, wraz z wypłaconymi odsetkami i/lub zwróconymi opłatami i prowizjami. W sytuacji braku środków na rachunku Klienta lub zamknięcia rachunku przed zakończeniem wyjaśnienia transakcji, Bank ma prawo podejmować działania windykacyjne w celu odzyskania bezpodstawnie wypłaconych środków.
17. O niezasadnym zgłoszeniu nieautoryzowanej transakcji płatniczej, jako próbie oszustwa, Bank powiadamia organy ścigania.
18. Klient ma prawo odwołania się od decyzji Banku w trybie reklamacyjnym zgodnie z obowiązującymi w Banku Zasadami przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i reklamacji, dostępnymi w każdej placówce Banku oraz na stronie internetowej Banku [www.bosbank.pl](http://www.bosbank.pl)