

Zasady przyjmowania i rozpatrywania zgłoszeń nieautoryzowanych transakcji płatniczych w Banku Ochrony Środowiska S.A.

§ 1

Definicje

Przez użyte w niniejszych Zasadach określenia należy rozumieć:

- 1) autoryzacja - udzielenie przez użytkownika zgody na dokonanie transakcji płatniczej,
- 2) Bank - Bank Ochrony Środowiska S.A.,
- 3) formularz - formularz zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej,
- 4) Klient - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z produktów lub usług Banku,
- 5) placówka Banku - nasza jednostka organizacyjna, w której obsługujemy klientów, tj. centrum biznesowe lub oddział operacyjny,
- 6) transakcja płatnicza - zainicjowana przez użytkownika wpłata, wypłata lub transfer środków pieniężnych,
- 7) transakcja płatnicza autoryzowana - transakcja płatnicza, na realizację której użytkownik wyraził zgodę i która została prawidłowo uwierzytelniona,
- 8) transakcja płatnicza nieautoryzowana - transakcja płatnicza, na realizację której użytkownik nie wyraził zgody i która nie została prawidłowo uwierzytelniona,
- 9) uwierzytelnianie - procedura umożliwiająca Bankowi weryfikację tożsamości użytkownika lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających,
- 10) zgłoszenie - zgłoszenie nieautoryzowanej transakcji płatniczej.

§ 2

Zasady zgłaszania w Banku nieautoryzowanych transakcji płatniczych

1. Zgłoszenie nieautoryzowanej transakcji płatniczej może złożyć posiadacz konta lub jego pełnomocnik, jak również użytkownik karty lub użytkownik bankowości elektronicznej/mobilnej.
2. Zgłoszenie możesz złożyć:
 - 1) w formie pisemnej - osobiście w placówce Banku albo poprzez przesłanie zgłoszenia przesyłką pocztową lub przesyłką kurierską,
 - 2) ustnie - osobiście do protokołu w placówce Banku,
 - 3) telefonicznie - za pośrednictwem infolinii Banku +48 801 355 455* lub +48 22 543 34 34*,

- 4) za pośrednictwem doręczeń elektronicznych w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, na adres: AE:PL-62580-70579-FDHJW-29¹.
3. Zgłoszenie powinno zawierać w szczególności:
 - 1) imię i nazwisko,
 - 2) adres do korespondencji,
 - 3) oczekiwany adres (w tym - adres mailowy), na który mamy wysłać odpowiedź na zgłoszenie,
 - 4) szczegóły dotyczące transakcji zgłaszanej jako nieautoryzowana (w szczególności: kwota transakcji, sposób wykonania transakcji, opis okoliczności towarzyszących realizacji transakcji),
 - 5) informację, czy sprawa została zgłoszona na Policję.
4. Możemy zwrócić się do Ciebie z wnioskiem o przedstawienie dodatkowych informacji dotyczących transakcji i jej przebiegu, jeżeli informacje podane przez Ciebie w zgłoszeniu okażą się niewystarczające do rzetelnego i wnikliwego rozpatrzenia zgłoszenia.
5. W przypadku zgłoszenia na infolinii Banku pracownik zada Ci pytania identyfikacyjne.

§ 3

Terminy zgłaszania nieautoryzowanych transakcji płatniczych

1. Zgłoszenie złóż najszybciej jak to możliwe, najlepiej od razu, gdy zauważysz transakcję płatniczą, którą uważasz za nieautoryzowaną. **Zalecamy również zastrzeżenie karty płatniczej – jeśli transakcja była zrealizowana kartą albo zablokowanie bankowości elektronicznej lub mobilnej – jeśli transakcja była zrealizowana za pośrednictwem jednego z tych kanałów.**
2. Jeśli jesteś konsumentem lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą i nie złożysz zgłoszenia w terminie 13 (trzynastu) miesięcy od dnia obciążenia konta lub od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, Twoje roszczenia z tytułu niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają. W takim przypadku mamy prawo nie uwzględnić Twoich roszczeń.
3. Jeśli jesteś podmiotem innym niż wskazane w ust. 2 i nie złożysz zgłoszenia w terminie 90 dni od dnia obciążenia konta lub od dnia, w którym transakcja miała być wykonana - Twoje roszczenia z tytułu niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają. Wtedy mamy prawo odmówić uwzględnienia Twoich roszczeń.
4. **Zalecamy złożenie zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa do organów ścigania.**

§ 4

Rozpatrywanie zgłoszeń

1. Zgłoszenia nieautoryzowanych transakcji płatniczych rozpatrujemy w sposób rzetelny i wnikliwy, po uprzednim szczegółowym zbadaniu okoliczności zdarzenia i ustaleniu stanu faktycznego sprawy. Każde zgłoszenie badamy indywidualnie, biorąc pod uwagę wszystkie okoliczności danej sprawy.

¹ Po wpisaniu tego adresu do bazy adresów elektronicznych.

2. Jeśli stwierdzimy, że nie wyraziłeś zgody na wykonanie transakcji, to do końca dnia roboczego następującego po dniu, w którym otrzymaliśmy Twoje zgłoszenie, zwrócimy Ci pieniądze albo przywrócimy Twój rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza.
3. Jeśli będziemy mieli uzasadnione podstawy, aby podejrzewać Twoje oszustwo przy realizacji kwestionowanej transakcji, będziemy obowiązani zgłosić sprawę do organów ścigania. W takiej sytuacji będziemy mieli prawo odmówić zwrotu kwoty transakcji zgłoszonej jako nieautoryzowana.
4. Na Banku spoczywa obowiązek udowodnienia, że transakcja płatnicza została autoryzowana i prawidłowo zapisana w systemach Banku służących do obsługi transakcji płatniczych oraz że nie miała na nią wpływu awaria techniczna ani innego rodzaju usterka związana z usługą płatniczą świadczoną przez Bank.
5. Bank może uzgodnić z Klientem niebędącym konsumentem, że w przypadku stwierdzenia przez takiego Klienta transakcji nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej, na Banku nie spoczywa ciężar udowodnienia autoryzowania transakcji, a wykazanie przez Bank zarejestrowanego użycia instrumentu płatniczego jest wystarczające do udowodnienia, że transakcja płatnicza została przez użytkownika autoryzowana.

§ 5

Udzielanie odpowiedzi na zgłoszenia

Odpowiedzi na zgłoszenia udzielamy niezwłocznie, w następujący sposób:

- 1) listownie – na adres do korespondencji albo na adres do doręczeń elektronicznych, albo
- 2) mailowo, albo
- 3) w bankowości elektronicznej,
- stosownie do Twoich oczekiwań.

Jeśli nie wskażesz nam, w jaki sposób mamy przekazać Ci odpowiedź na zgłoszenie, odpowiedź prześlemy listownie na podany przez Ciebie adres korespondencyjny.

§ 6

Odwołania od decyzji Banku

1. Aby odwołać się od naszej decyzji w sprawie rozpatrzenia zgłoszenia możesz złożyć reklamację:
 - 1) w formie pisemnej - osobiście w placówce Banku albo poprzez przesłanie zgłoszenia przesyłką pocztową lub przesyłką kurierską,
 - 2) ustnie - osobiście do protokołu w placówce Banku,
 - 3) telefonicznie - za pośrednictwem infolinii Banku pod numerami +48 801 355 455* lub +48 22 543 34 34*,
 - 4) elektronicznie:
 - a) po zalogowaniu się do BOŚBank24 wraz z aplikacją mobilną lub iBOSS24 lub
 - b) przez formularz reklamacyjny dostępny na naszej stronie internetowej,

- 5) za pośrednictwem doręczeń elektronicznych w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, na adres: AE:PL-62580-70579-FDHJW-29².
2. Możesz skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
Podmioty właściwe do rozstrzygania sporów pozasądowych, do których możesz się zwrócić:
- 1) Rzecznik Finansowy (tryb i zasady prowadzenia postępowań dostępne są na stronie: rf.gov.pl),
 - 2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (tryb i zasady prowadzenia postępowań dostępne są na stronie: knf.gov.pl),
 - 3) Arbiter Bankowy działający przy Związku Banków Polskich (tryb i zasady prowadzenia postępowań dostępne są na stronie: zbp.pl).
3. W przypadku sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem internetu lub innego kanału elektronicznego, możesz skorzystać z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów za pośrednictwem platformy ODR, która działa w Unii Europejskiej i jest dostępna na stronie internetowej ec.europa.eu/consumers/odr/.

§ 7

Organy nadzoru

Naszą działalność nadzorują:

- 1) Komisja Nadzoru Finansowego (knf.gov.pl),
- 2) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - w sprawach ochrony konsumentów (uokik.gov.pl).

§ 8

Obowiązki spoczywające na Klientach Banku

1. Przypominamy, że spoczywają na Tobie (jako na Kliencie Banku) obowiązki:
 - 1) obowiązek korzystania z udostępnionych Ci instrumentów płatniczych (karta płatnicza, karta kredytowa, bankowość elektroniczna, bankowość mobilna) zgodnie z umową ramową, oraz
 - 2) obowiązek niezwłocznego zgłaszania do nas lub do podmiotu wskazanego przez nas stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego lub nieuprawnionego dostępu do tego instrumentu.
2. W ramach ww. obowiązków w szczególności przestrzegaj następujących zasad:
 - 1) nie udostępniaj nikomu Twoich kart płatniczych/ kart kredytowych;
 - 2) nie udostępniaj nikomu kodów PIN do kart płatniczych/kart kredytowych;
 - 3) nie udostępniaj nikomu narzędzi autoryzacyjnych do bankowości elektronicznej/bankowości mobilnej.
3. W sytuacji niedochowania wymienionych powyżej obowiązków, w uzasadnionych przypadkach będziemy mogli odmówić Ci zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej.

² Po wpisaniu tego adresu do bazy adresów elektronicznych.
*Opłata za połączenie zgodna z cennikiem operatora

4. Jeżeli Bank zwróci Ci kwotę transakcji zgłoszonej jako nieautoryzowana, a po przeprowadzeniu analizy okaże się, że do realizacji transakcji doszło na skutek Twojego umyślnego działania lub wskutek Twojego rażącego niedbalstwa, będziemy uprawnieni do wystąpienia wobec Ciebie z roszczeniem zwrotnym o zapłatę - zgodnie z postanowieniem § 9 ust. 2 i 3 Zasad.
5. Jako Posiadacz rachunku odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości równowartości w PLN 50 EUR, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania transakcji, jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
 - 1) posłużenia się utraconym przez Ciebie albo skradzionym instrumentem płatniczym lub
 - 2) przywłaszczenia instrumentu płatniczego.Powyższe nie dotyczy sytuacji, kiedy nie miałeś/aś możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej (z wyjątkiem przypadku gdy działałeś/aś umyślnie) lub utrata instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem z naszej strony lub podmiotu świadczącego na naszą rzecz usługi wsparcia technicznego.

§ 9

Roszczenie zwrotne przysługujące Bankowi wobec Klienta

1. Jeśli będziemy mieć uzasadnione podstawy, aby podejrzewać Twoje oszustwo przy realizacji transakcji zgłoszonej jako nieautoryzowana, to będziemy obowiązani zgłosić sprawę do organów ścigania. W takiej sytuacji będziemy mogli żądać od Ciebie zwrotu wypłaconej Ci kwoty transakcji zgłoszonej jako nieautoryzowana.
2. W sytuacji, w której zwrócimy Ci kwotę transakcji zgłoszonej jako nieautoryzowana, a w wyniku przeprowadzonej następnie analizy okaże się, że zwrot był nienależny, gdyż:
 - 1) transakcja była autoryzowana albo
 - 2) do transakcji doprowadziło Twoje umyślne działanie albo Twoje umyślne lub będące skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenie obowiązków korzystania z instrumentów płatniczych zgodnie z zawartą umową,będziemy uprawnieni żądać od Ciebie zwrotu wypłaconej nienależnie kwoty.
3. Jeżeli odmówisz nam zwrotu nienależnie wypłaconej kwoty, będziemy uprawnieni wystąpić w stosunku do Ciebie na drogę sądową z roszczeniem o zwrot nienależnie wypłaconej kwoty transakcji zgłoszonej jako nieautoryzowana (przysługujące nam roszczenie zwrotne w stosunku do Ciebie).