

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

Przywiązujemy dużą wagę do wszystkich sygnałów, które otrzymujemy od naszych klientów. Zgłoszone sugestie pomagają nam budować lepszą instytucję finansową oraz inspirują do doskonalenia oferty i podnoszenia jakości obsługi.

1. Kto może zgłosić nieautoryzowaną transakcję płatniczą

1) posiadacz konta lub jego pełnomocnik,
2) użytkownik karty,
3) użytkownik bankowości elektronicznej/mobilnej.

2. Jak zgłosić nieautoryzowaną transakcję płatniczą

Na piśmie:

1) **w postaci papierowej:**
   a) osobiście w placówce Banku, na formularzu dostępnym w placówce Banku,
   b) wysyłając formularz przesyłką pocztową lub kurierską (formularz możesz pobrać z naszej strony internetowej),
2) **w postaci elektronicznej** wysyłając wypełniony formularz za pomocą doręczeń elektronicznych** (formularz możesz pobrać z naszej strony internetowej).

Ustnie:

1) telefonicznie - na naszej infolinii pod numerami wskazanymi w zakładce kontakt na stronie www.bosbank.pl:
   – Klienci indywidualni: +48 801 355 455* lub +48 22 543 34 34*,
   – Klienci biznesowi: +48 543 34 88*,

   przy przyjęciu zgłoszenia zadamy Ci pytania identyfikacyjne,
2) osobiście w placówce Banku (treść zgłoszenia jest spisywana przez doradcę na formularzu).

Zgłoszenia przyjmujemy i rozpatrujemy w języku polskim. Za przyjęcie i rozpatrzenie zgłoszenia nie pobieramy opłaty.

*opłata za połączenie jest zgodna z cennikiem operatora

**w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, na adres: AE:PL-62580-70579-FDHJW-29

3. Co powinno zawierać zgłoszenie

1) Twoje imię i nazwisko,
2) adres do korespondencji/adres mejl - adres powinien być zgodny z podanym w Banku,
3) szczegóły dotyczące transakcji zgłaszanej jako nieautoryzowana (w szczególności: kwota transakcji, sposób wykonania transakcji, opis okoliczności towarzyszących realizacji transakcji),
4) informację, czy sprawa została zgłoszona na Policję.

Możemy zwrócić się do Ciebie z prośbą o dodatkowe informacje, które dotyczą transakcji i jej przebiegu, jeżeli informacje podane przez Ciebie w zgłoszeniu okażą się niewystarczające do rzetelnego i wnikliwego rozpatrzenia zgłoszenia.

4. Kiedy zgłosić nieautoryzowaną transakcję płatniczą

Zgłoszenie złóż najszybciej jak to możliwe, najlepiej od razu, gdy zauważysz transakcję płatniczą, którą uważasz za nieautoryzowaną. **Zastrzeż kartę płatniczą – jeśli transakcja była zrealizowana kartą albo zablokuj bankowość elektroniczną i/lub mobilną – jeśli transakcja była zrealizowana za pośrednictwem jednego z tych kanałów.**

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.

Jeśli jesteś podmiotem innym niż konsument lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą i nie złożysz zgłoszenia w terminie 90 dni kalendarzowych 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.

Zalecamy złożenie zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa do organów ścigania.

5. Jak rozpatrujemy zgłoszenia

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

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 Twoje konto do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza.

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.

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.

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.

6. Jak udzielimy odpowiedzi

Na piśmie:

1) **w postaci elektronicznej** - w przypadku, gdy zgłoszenie zostało złożone przez Ciebie na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że wskażesz nam, aby udzielić Ci odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej. Odpowiedzi w formie elektronicznej udzielimy:

a) na mejla - odpowiedź wysyłamy zaszyfrowaną w pliku pdf, więc na Twój numer telefonu wyślemy Ci hasło do otwarcia pliku,
b) w bankowości elektronicznej
c) na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych.

Odpowiedź wyślemy w ten sam sposób, w jaki zostało złożone zgłoszenie (mejl lub bankowość elektroniczna lub adres do doręczeń elektronicznych), chyba że wskażesz nam inną formę, w jakiej chcesz otrzymać odpowiedź.

2) **w postaci papierowej** – w przypadku, gdy zgłoszenie zostało złożone przez Ciebie na piśmie w postaci papierowej, chyba że wskażesz nam, aby udzielić Ci odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej,

Jeśli oczekujesz udzielenia przez nas odpowiedzi w formie papierowej, wyślemy Ci ją na Twój adres korespondencyjny, chyba że wskażesz nam w zgłoszeniu inny adres.

Zwykle używamy czcionki Arial 12 lub Montserrat 10. Jeśli chcesz, żeby odpowiedź na zgłoszenie była napisana większą lub inną czcionką, poinformuj nas o tym, gdy składasz zgłoszenie. Możemy odmówić, jeśli Twoja prośba będzie nieuzasadniona.

7. Jak odwołać się od naszej decyzji

Jeśli nie zgadzasz się z naszą decyzją, możesz złożyć reklamację:

1) pisemnie - osobiście w placówce Banku albo wysyłając reklamację przesyłką pocztową lub kurierską,
2) ustnie - osobiście w placówce Banku, do formularza reklamacji ustnej,
3) telefonicznie - na naszej infolinii 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,
   b) przez formularz reklamacyjny dostępny na naszej stronie internetowej,
5) za pomocą doręczeń elektronicznych**.

* Opłata za połączenie zgodna z cennikiem operatora

**w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, na adres: AE:PL-62580-70579-FDHJW-29

8. Pozasądowe rozwiązywanie sporu

Jeśli nie uznamy Twojego zgłoszenia możesz skorzystać z pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego. Podmioty, do których możesz się zwrócić:

1) Rzecznik Finansowy (rf.gov.pl),
2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (knf.gov.pl),
3) Arbiter Bankowy działający przy Związku Banków Polskich (zbp.pl).

9. Naszą działalność nadzorują

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

10. Twoje obowiązki

Przypominamy, że do Twoich obowiązków należy:

1) korzystanie z udostępnionych Ci instrumentów płatniczych (karta płatnicza, karta kredytowa, bankowość elektroniczna, bankowość mobilna) zgodnie z umową oraz,
2) niezwłoczne zgłaszanie do nas lub do podmiotu wskazanego przez nas stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego lub nieuprawnionego dostępu do tego instrumentu.

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.

Jeśli nie dochowasz wymienionych powyżej obowiązków, w uzasadnionych przypadkach będziemy mogli odmówić Ci zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej.

Jeżeli zwrócimy 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 postanowieniami punktu 11.

Jako Posiadacz konta odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje do kwoty 50 euro w złotówkach (wg kursu średniego NBP z dnia transakcji), jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:

1) posłużenia się utraconym przez Ciebie albo skradzionym instrumentem płatniczym,
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.

11. Przysługujące nam roszczenie zwrotne

Jeśli będziemy mieć uzasadnione podstawy, aby podejrzewać Twoje oszustwo przy realizacji transakcji zgłoszonej jako nieautoryzowana, to będziemy zobowiązani zgłosić sprawę do organów ścigania. W takiej sytuacji będziemy mieli prawo odmówić Ci zwrotu kwoty transakcji zgłoszonej jako nieautoryzowana. W przypadku, w którym dokonamy na Twoją rzecz zwrotu kwoty transakcji zgłoszonej jako nieautoryzowana, a następnie pozyskamy informacje lub dane, w oparciu, o które będziemy mieli uzasadnione podejrzenie popełnienia przez Ciebie oszustwa przy realizacji transakcji zgłoszonej jako nieautoryzowana, będziemy uprawnieni wystąpić względem Ciebie o zwrot wypłaconej nienależnie kwoty.

Jeśli zwrócimy Ci kwotę transakcji zgłoszonej jako nieautoryzowana, a w wyniku przeprowadzonej następnie analizy okaże się, że:

1) zwrot był nienależny, gdyż transakcja była autoryzowana albo
2) odpowiedzialność za zrealizowaną transakcję ponosisz Ty z uwagi na:

a) swoje umyślne działanie,

b) naruszenie spoczywających na Tobie obowiązków korzystania z instrumentów płatniczych zgodnie z zawartą umową lub

c) fakt, że do realizacji transakcji doprowadziłaś/eś wskutek swojego zachowania noszącego cechy rażącego niedbalstwa w sposób inny niż wskazany w lit. b,

będziemy uprawnieni wystąpić względem Ciebie z żądaniem o zwrot wypłaconej

nienależnie kwoty.

Jeżeli odmówisz nam zwrotu wypłaconej kwoty, będziemy uprawnieni wystąpić w stosunku do Ciebie do sądu z roszczeniem o zwrot nienależnie wypłaconej kwoty transakcji zgłoszonej jako nieautoryzowana (tj. będzie nam przysługiwało roszczenie zwrotne w stosunku do Ciebie).

12. Słownik

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 - miejsce, w którym obsłużymy Cię osobiście, lista placówek jest na stronie internetowej,
6) strona internetowa - nasza strona www.bosbank.pl,
7) transakcja płatnicza - zainicjowana przez użytkownika wpłata, wypłata lub transfer środków pieniężnych,
8) transakcja płatnicza autoryzowana - transakcja płatnicza, na realizację, której użytkownik wyraził zgodę i która została prawidłowo uwierzytelniona,
9) transakcja płatnicza nieautoryzowana - transakcja płatnicza, na realizację, której użytkownik nie wyraził zgody lub która nie została prawidłowo uwierzytelniona,
10) uwierzytelnianie - procedura umożliwiająca nam weryfikację tożsamości użytkownika lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających,
11) zgłoszenie - zgłoszenie nieautoryzowanej transakcji płatniczej.

Informacje o tym, w jaki sposób spełniamy wymagania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, znajdziesz na stronie www.bosbank.pl.