

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

1. Definicje

- 1) Bank - Bank Ochrony Środowiska S.A.,
- 2) nieautoryzowana transakcja płatnicza - wpłata, wypłata lub przelew, wykonane bez Twojej zgody,
- 3) formularz - formularz zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej,
- 4) placówka Banku - nasza jednostka organizacyjna, w której obsługujemy klientów.

2. Kto może zgłosić nieautoryzowaną transakcję płatniczą

Zgłoszenie może złożyć posiadacz karty / użytkownik karty / posiadacz konta lub jego pełnomocnik.

3. Jak zgłosić nieautoryzowaną transakcję płatniczą

Zgłoszenie możesz złożyć:

- 1) osobiście na formularzu - w każdej placówce Banku,
- 2) listownie - wyślij formularz na adres centrali lub placówki Banku. Adresy są na www.bosbank.pl,
- 3) telefonicznie - **wyłącznie** na infolinii Banku. Numery telefonów, godziny pracy infolinii i koszt połączenia są na www.bosbank.pl. Pracownik infolinii zada Ci pytania identyfikacyjne.

Formularz zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej jest na www.bosbank.pl.

Możemy zwrócić się do Ciebie z prośbą o dodatkowe dokumenty lub informacje niezbędne do analizy zgłoszenia.

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

4. Kiedy zgłosić nieautoryzowaną transakcję płatniczą

Zgłoszenie złóż najszybciej jak to możliwe, najlepiej od razu, gdy zauważysz transakcję płatniczą, którą uważasz za nieautoryzowaną. **Zalecamy również zastrzeżenie karty i/lub zablokowanie bankowości elektronicznej.**

Jeśli jesteś konsumentem i nie złożysz zgłoszenia w ciągu 13 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. Wtedy mamy prawo odmówić uwzględnienia Twoich roszczeń.

Jeśli nie jesteś konsumentem 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.

Zalecamy złożenie zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa do organów ścigania.

5. Kiedy oddamy pieniądze

Jeśli stwierdzimy, że nie było Twojej zgody na wykonanie transakcji, pieniądze zwrócimy do końca dnia roboczego następującego po dniu, w którym otrzymaliśmy Twoje zgłoszenie.

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.

W sytuacji, w której zwrócimy kwotę transakcji nieautoryzowanej, a w wyniku przeprowadzonej następnie analizy okaże się, że zwrot był nienależny, gdyż:

- 1) transakcja była autoryzowana albo
 - 2) do transakcji doprowadziło Twoje umyślne albo wskutek umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenie obowiązków korzystania z instrumentów płatniczych zgodnie z zawartą umową,
- będziemy uprawnieni żądać od Ciebie zwrotu wypłaconej nienależnie kwoty. Będzie nam przysługiwało do Ciebie roszczenie zwrotne.

W powyższych przypadkach, jeżeli odmówisz zwrotu nienależnie wypłaconej przez nas kwoty, będziemy uprawnieni wystąpić na drogę sądową z roszczeniem o zwrot nienależnie wypłaconej kwoty transakcji zgłoszonej jako nieautoryzowana.

6. Jak udzielimy odpowiedzi

Odpowiedzi możemy udzielić:

- 1) listownie - na adres korespondencyjny,
- 2) mailem - jako zaszyfrowaną wiadomość, dlatego podaj nam numer telefonu, na który wyślemy Ci hasło do otwarcia pliku z odpowiedzią,
- 3) w bankowości elektronicznej.

Jeśli nie wskażesz nam formy odpowiedzi, odpowiedź wyślemy na piśmie na adres korespondencyjny, który posiadamy.

7. Jak odwołać się od naszej decyzji

Aby odwołać się od naszej decyzji możesz złożyć reklamację:

- 1) osobiście - w każdej placówce Banku w wybranej formie:
 - a) pisemnie,
 - b) ustnie (złożenie reklamacji potwierdzisz podpisem na formularzu, który przygotowuje nasz pracownik),
- 2) listownie - wysyłając reklamację na adres centrali lub placówki Banku lub na adres doręczeń elektronicznych¹. Adresy są na www.bosbank.pl,

¹ Adres, o którym mowa w ustawie z 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych; Bank zamieści na swojej stronie internetowej informację o wpisaniu adresu do doręczeń elektronicznych do Bazy Adresów Elektronicznych.

- 3) telefonicznie - wyłącznie na infolinii Banku. Numery telefonów są na www.bosbank.pl. Pracownik infolinii zidentyfikuje Ciebie przed przyjęciem reklamacji,
- 4) elektronicznie - w wybrany sposób:
 - a) po zalogowaniu do BOŚBank24 (wraz z aplikacją mobilną) albo do iBOSS24
 - b) przez formularz reklamacyjny dostępny na www.bosbank.pl.

8. Jakie są możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów

Jeśli nie uznamy Twojego zgłoszenia za zasadne, możesz skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

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 przy Związku Banków Polskich (zbp.pl).

Jeśli jesteś konsumentem możesz skorzystać z pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem internetu lub innego kanału elektronicznego, poprzez platformę ODR, która działa w Unii Europejskiej i jest dostępna na stronie internetowej ec.europa.eu/consumers/odr/.

9. Jakie mamy 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).