

Zasady przyjmowania i rozpatrywania zgłoszeń nieautoryzowanych transakcji płatniczych w Banku Ochrony Środowiska S.A. (obowiązują od 1 września 2023 roku)

1. Definicje

- 1) Bank - Bank Ochrony Środowiska S.A.,
- 2) nieautoryzowana transakcja płatnicza - to wpłata, wypłata lub przelew, na które nie wyraziłeś zgody i nie zatwierdziłeś,
- 3) formularz - formularz zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej,
- 4) strona internetowa - bosbank.pl,
- 5) 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 podane na naszej stronie internetowej.

Formularz jest na naszej stronie internetowej.

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 po realizacji transakcji płatniczej, którą chcesz zareklamować. **Zalecamy zastrzeżenie karty i/lub zablokowanie bankowości elektronicznej, w zależności od tego jak wykonana była transakcja zgłoszona jako nieautoryzowana.**

Jeśli jesteś konsumentem Twoje roszczenia z tytułu niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają jeśli nie złożysz zgłoszenia w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia konta lub dnia, w którym transakcja miała być wykonana. Wtedy mamy prawo odmówić uznania Twoich roszczeń.

Jeśli nie jesteś konsumentem Twoje roszczenia z tytułu niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają jeśli nie złożysz zgłoszenia w terminie 90 dni od dnia obciążenia konta lub dnia, w którym transakcja miała być wykonana. Wtedy mamy prawo odmówić uznania Twoich roszczeń.

Zalecamy złożenie zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa do organów ścigania.

5. Kiedy oddamy pieniądze

Jeśli stwierdzimy, że nie wyraziłeś zgody na wykonanie transakcji w sposób przewidziany w umowie, którą zawarłeś z Bankiem, pieniądze zwrócimy do końca dnia roboczego następującego po dniu otrzymania Twojego zgłoszenia.

Jeśli oddamy pieniądze, a następnie stwierdzimy autoryzację transakcji płatniczej lub umyślne działanie/rażące niedbalstwo, które doprowadziło do realizacji transakcji płatniczej, mamy prawo obciążyć Twoje konto kwotą transakcji płatniczej, zgłoszonej jako nieautoryzowana. Jeśli na Twoim koncie nie ma pieniędzy lub konto jest zamknięte mamy prawo podejmować działania windykacyjne w celu odzyskania wypłaconych pieniędzy.

O niezasadnym zgłoszeniu nieautoryzowanej transakcji płatniczej, jako próbie oszustwa, powiadomimy organy ścigania.

6. Jak udzielimy odpowiedzi

Odpowiedzi możemy udzielić:

- 1) listownie - na adres korespondencyjny,
- 2) na mejla - odpowiedź wysyłamy zaszyfrowaną, więc musisz podać 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 posiadany przez nas adres korespondencyjny.

7. Jak odwołać się od naszej decyzji

Aby odwołać się od naszej decyzji możesz złożyć reklamację:

- 1) osobiście - w każdej placówce Banku:
 - a) na piśmie lub
 - b) ustnie (złożenie reklamacji potwierdzisz podpisem na formularzu przygotowanym przez pracownika Banku),
- 2) listownie - wysyłając reklamację na adres centrali lub placówki Banku lub na adres doręczeń elektronicznych¹. Adresy są podane na naszej stronie internetowej,
- 3) telefonicznie - pod numerami telefonów infolinii Banku. Telefony są podane na naszej stronie internetowej (przed przyjęciem reklamacji pracownik infolinii Cię zidentyfikuje),
- 4) elektronicznie:
 - a) po zalogowaniu się do BOŚBank24 wraz z aplikacją mobilną lub iBOSS24 lub
 - b) przez formularz reklamacyjny dostępny na naszej stronie internetowej.

8. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

Jeśli nie uznamy Twojego zgłoszenia za zasadne możesz skorzystać z możliwości 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, za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: ec.europa.eu/consumers/odr/.

¹ Adres, o którym mowa w ustawie z 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych; adres udostępniemy na stronie www. Banku, gdy nada go właściwy organ administracji publicznej.

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).