



Informacja o zasadach składania i rozpatrywania zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Tarczynie

1. **Klient** Banku Spółdzielczego w Tarczynie (dalej **Bank**) ma prawo do złożenia reklamacji / **zgłoszenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej**, które Bank jest zobowiązany rozpatrzyć zgodnie z zasadami określonymi w art. 46 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o *usługach płatniczych*.
2. Klient może złożyć zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
 - 1) **na piśmie** – osobiście albo wysłaną przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. *Prawo pocztowe* albo na adres do doręczeń elektronicznych w ramach usługi e-Doręczenia – skrzynka AE:PL-90071-77925-ECJUB-28;
 - 2) **ustnie** – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce Banku;
 - 3) **w postaci elektronicznej** na adres: info@bstarczyn.pl
3. Klient powinien złożyć w Banku zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Zgłoszenie takie musi zawierać:
 - 1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
 - 2) imię i nazwisko Posiadacza rachunku/ Użytkownika/ Użytkownika karty;
 - 3) datę dokonania transakcji płatniczej;
 - 4) oryginalną kwotę transakcji płatniczej;
 - 5) nazwę akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową;
 - 6) wskazanie powodu złożenia zgłoszenia;
 - 7) potwierdzenie czy Użytkownik/Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy zgłoszenie;
 - 8) potwierdzenie czy transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza/ Użytkownika karty urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji.
4. W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, z wyjątkiem przypadku, w którym Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca.
5. Bank udziela odpowiedzi na zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym niezwłocznie po zakończeniu postępowania wyjaśniającego.
6. Po otrzymaniu odpowiedzi na zgłoszenie, Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
 - 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
 - 2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli Klient jest konsumentem);
 - 3) Rzecznika Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu z podmiotem rynku finansowego, na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o *rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej*;
 - 4) Rzecznika Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o *rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej* oraz w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o *pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich*;
 - 5) Arbitra Bankowego, działającego przy Związku Banków Polskich, z wnioskiem arbitrażowym (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) na zasadach określonych w *Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego*, dostępnym na stronie internetowej ZBP (www.zbp.pl/dla-klientow/arbitrer-bankowy);

- 6) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy KNF, dostępnym na stronie internetowej KNF (https://www.knf.gov.pl/dla_rynk/sad_polubownyprzy_knf);
- 7) właściwego miejscowo sądu powszechnego, z powództwem.
7. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest **Komisja Nadzoru Finansowego** z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20 skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa.
8. Właściwym dla Banku organem nadzoru w sprawach ochrony konsumentów jest **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów** z siedzibą przy pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.

Bank Spółdzielczy w Tarczynie zarejestrowany w Krajowym Rejestrze Sądowym Rejestrze Przedsiębiorców Nr 0000052415, NIP:1230049861

Centrala Banku - 05-555 Tarczyn, ul. Juliana Stępkowskiego 4, tel./fax: 22 727-78-86
adres do doręczeń elektronicznych: skrzynka **AE:PL-90071-77925-ECJUB-28** w ramach usługi e-Doręczenia

Placówki Banku:

Oddział w Nadarzynie – 05-830 Nadarzyn, ul. Mszczonowska 7b, tel./fax: 22 734 23 96

Filia w Łazach – 05-552 Łazy, ul. Łączności 35, tel. 22 757 99 10

Filia w Pniewach – 05-652 Pniewy, Urząd Gminy – Pniewy 2, tel./fax: 48 332 22 46

Filia w Prażmowie – 05-505 Prażmów, ul. Czołchańskiego 4, tel./fax: 22 727 05 94

Filia w Chińskim Centrum Handlowym - 05-552 Wólka Kosowska, ul. Nadrzeczna 14A, hala VI, lok. D-01&D-03, tel./fax: 22 756 15 04