

Jak zgłosić nieautoryzowaną transakcję w Banku Spółdzielczym w Brańsku?

Jeśli zauważysz transakcję, której nie zlecałeś/zlecałaś – masz prawo złożyć reklamację. Poniżej wyjaśniamy, jak to zrobić i co się wtedy dzieje.

1. Kto może złożyć reklamację?

Reklamację może złożyć:

- sam klient,
- pełnomocnik – jeśli ma odpowiednie pełnomocnictwo.

2. Jak możesz złożyć reklamację?

Możesz wybrać jedną z poniższych form:

- **listownie** na adres: 17-120 Brańsk, ul. Kościuszki 2A,
- **telefonicznie, faksem lub e-mailem** (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.bsbransk.pl),
- **pisemnie lub ustnie w naszej placówce**. Jeśli złożysz reklamację ustnie, musisz potwierdzić jej złożenie na protokole reklamacyjnym,
- **elektronicznie**, przez e-Doręczenia: [AE:PL-58076-82194-BDGUF-23].

3. Co powinno się znaleźć w reklamacji?

Prosimy o podanie:

- numeru rachunku lub karty, której dotyczy transakcja,
- imienia i nazwiska właściciela konta lub karty,
- daty transakcji,
- jej kwoty,
- nazwy lub adresu punktu, w którym dokonano transakcji (np. bankomat, sklep),
- powodu reklamacji,
- czy karta była przy użytkowniku w chwili transakcji,
- czy transakcja była wykonana z urządzenia należącego do klienta lub użytkownika karty.

4. Kiedy należy zgłosić reklamację?

Zrób to **jak najszybciej po zauważeniu nieautoryzowanej transakcji**.

5. Ile czasu ma Bank na odpowiedź?

Bank odpowie na reklamację **do 15 dni roboczych** od jej otrzymania.

Jeśli sprawa wymaga dodatkowego wyjaśnienia, Bank:

- poinformuje Cię o opóźnieniu przed upływem 15 dni,
- wskaże powód i nowy termin odpowiedzi.

6. Co się dzieje, gdy Bank uzna reklamację?

Jeśli Bank potwierdzi, że doszło do nieautoryzowanej transakcji:

- **do końca następnego dnia roboczego** przywróci stan Twojego konta do takiego, jaki był przed transakcją.

Wyjątki – Bank może odmówić zwrotu, jeśli:

- ma uzasadnione podejrzenie oszustwa i zgłosi to do odpowiednich organów,
- ktoś użył Twojej zgubionej lub skradzionej karty, a Ty nie zgłosiłeś/łaś jej zastrzec (odpowiadasz wtedy do równowartości 50 euro),
- naruszyłeś zasady bezpieczeństwa umyślnie lub przez rażące niedbalstwo.

7. W jakiej formie Bank odpowie?

Bank odpowie:

- **na piśmie** lub
- **w innej trwałej formie** (np. e-mail, jeśli wcześniej został potwierdzony).

8. Co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się z decyzją Banku?

Możesz się odwołać:

- do **Zarządu Banku** – w ciągu 30 dni od otrzymania odpowiedzi,
- do **Rzecznika Konsumentów** (jeśli jesteś konsumentem),
- do **Rzecznika Finansowego**, z wnioskiem o:
 - pozasądowe rozwiązanie sporu,
 - postępowanie polubowne,
- do **Arbitra Bankowego** (jeśli jesteś konsumentem),
- do **Sądu Polubownego** przy KNF,
- do **sądu powszechnego**.

9. Kto nadzoruje Bank?

- **Komisja Nadzoru Finansowego**
ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa
(skr. pocztowa 419)