



Zasady zgłaszania nieautoryzowanych transakcji płatniczych w Krakowskim Banku Spółdzielczym

1. W przypadku stwierdzenia obciążenia rachunku nieautoryzowaną lub nienależycie wykonaną transakcją, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Banku o zaistniałej sytuacji. Zgłoszenia można dokonać w jeden z poniższych sposobów.
 - 1) **na piśmie** – osobiście w każdej placówce Banku, których wykaz znajduje się na stronie internetowej Banku www.kbsbank.com.pl albo wysłać przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe lub nadać w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej - na adres Krakowskiego Banku Spółdzielczego ul. Rynek Kleparski 8, 31-150 Kraków lub dowolnej placówki Banku, albo wysłać na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-51785-84568-EDGRR-27, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy.

Zgłoszenie pisemne powinno zawierać:

- imię i nazwisko,
- nr PESEL lub nr dokumentu tożsamości (dowód osobisty, paszport, karta pobytu itp.)
- kwotę transakcji,
- walutę transakcji,
- datę transakcji,
- szczegółowy opis przebiegu reklamowanego zdarzenia,
- podpis.

Dodatkowo w przypadku kiedy zgłoszenie dotyczy transakcji kartowych powinno ono zawierać:

- numer karty,
- miejsce wykonania transakcji (adres sklepu, punktu, adres www strony internetowej, lokalizację bankomatu, nazwę usługodawcy),
- oświadczenie, czy karta była cały czas w posiadaniu Posiadacza/Użytkownika,
- oświadczenie, czy karta i numer PIN zostały/nie zostały udostępnione osobie trzeciej.

- 2) **ustnie** – telefonicznie kontaktując się z numerem Infolinii 12 428 62 00, 12 428 62 36, 12 22 09 26, 12 422 82 45 lub 801 151 101 albo osobiście podczas wizyty klienta w placówce bankowej,
- 3) **w postaci elektronicznej** - poprzez wypełnienie formularza zamieszczonego na stronie www.kbsbank.com.pl. W przypadku skorzystania z tej formy zgłoszenia pracownik Infolinii Banku będzie kontaktował się celem weryfikacji zgłaszającego.



2. Niezależnie od formy zgłoszenia reklamacji przez Klienta, pracownik Infolinii Banku może skontaktować się z Klientem w celu ustalenia szczegółów dotyczących nieautoryzowanej transakcji.
3. Niezwłocznie po powzięciu informacji o wystąpieniu nieautoryzowanej transakcji kartowej kartę należy zastrzec. **Zastrzeżenia Posiadacz/Użytkownik karty może dokonać:**
 - Telefonicznie przez kontakt z Infolinią czynną 24h/7 dostępną pod numerami telefonów:
12 428 62 00, 12 428 62 36, 12 422 09 26, 12 422 82 45 lub 801 151 101
 - Bezpośrednio podczas wizyty w placówce banku w godzinach pracy placówki.

Kartę należy zastrzec także w przypadku gdy doszło do utraty karty przez Posiadacza/Użytkownika lub jej zniszczenia, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia lub dostępu do karty.

4. O stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach powiadomić należy Bank niezwłocznie. W przypadku nie wykonania powiadomienia Banku, o którym mowa powyżej, w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia względem Banku przysługujące z tego tytułu wygasają. W przypadku gdy Klient nie korzysta z rachunku płatniczego, termin, o którym mowa wyżej, liczy się od dnia wykonania nieautoryzowanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała być wykonana.
5. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji (tj. jeżeli Klient nie wyraził zgody na wykonanie transakcji w sposób przewidziany w Umowie lub Regulaminie) Bank niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, zwraca kwotę nieautoryzowanej transakcji, z wyjątkiem przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym na piśmie organy powołane do ścigania przestępstw. Sytuacja taka będzie miała miejsce w przypadku kiedy Bank dokona ustalenia, że dana transakcja wbrew temu co wskazuje Klient, była autoryzowana zgodnie z definicją art. 40 ust. 1 Ustawy o usługach płatniczych. Zgodnie ze stanowiskiem UOKIK3: *zgłoszenie podejrzenia oszustwa organom ścigania ma skutek zawieszający i w przypadku ustalenia przez właściwe organy, że płatnik nie dopuścił się próby oszustwa, dostawca usług płatniczych jest zobowiązany do zwrotu kwoty transakcji, której autoryzacji płatnik zaprzecza, na podstawie złożonego uprzednio przez płatnika zgłoszenia.* Bank przywraca obciążony rachunek do stanu, jaki istniałby gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja. W przypadku, gdy transakcja jest inicjowana za pośrednictwem dostawcy świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej, Bank dokona przywrócenia stanu rachunku



sprzed wystąpienia nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji.

6. Zwrot kwoty transakcji nie jest równoznaczny z uznaniem reklamacji Klienta za uzasadnioną, w rozumieniu Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej oraz Ustawy o usługach płatniczych. W każdym przypadku Bank zbiera oraz analizuje informacje, które pozwolą ustalić zasadność reklamacji. Ostateczne stanowisko w sprawie Klient otrzymuje z zachowaniem terminu wynikającego z Ustawy o usługach płatniczych. Bank po ustaleniu szczegółów transakcji może wezwać Klienta do zwrotu wypłaconej kwoty jeżeli okaże się, że transakcja płatnicza była autoryzowana albo jeżeli w świetle poczynionych ustaleń Bank będzie miał podstawy przyjąć, że umyślnie albo wskutek rażącego niedbalstwa Klient mógł doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej albo umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa Klient dopuścił się naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 Ustawy o usługach płatniczych. Chodzi o obowiązek korzystania z instrumentu płatniczego zgodnie z umową ramową oraz o obowiązek niezwłocznego zgłoszenia Bankowi stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego lub nieuprawnionego dostępu do tego instrumentu. Jednocześnie informujemy, że zgodnie z art. 46 ust. 2 pkt 2 Ustawy o usługach płatniczych: *Płatnik odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania transakcji, jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:*

- 1) *posłużenia się utraconym przez płatnika albo skradzionym płatnikowi instrumentem płatniczym lub*
- 2) *przywłaszczenia instrumentu płatniczego (...).*