## Wyjaśnienia – Pytania i odpowiedzi

## Drogi Kliencie,

poniżej w drodze pytań i odpowiedzi wyjaśniamy kwestie związane z zawieranymi z nami **w kanałach zdalnych** umowami dotyczącymi produktów bankowych **dla klientów indywidualnych (z wyłączeniem kredytów)**.

### 1. Kto jest Stroną zawieranej z Tobą umowy?

Stroną zawieranej z Tobą umowy jest
Bank Spółdzielczy we Wronkach, z siedzibą we Wronkach, adres: ul. Poznańska 50, 64-510 Wronki wpisany w rejestrze przedsiębiorców, prowadzonym przez Sad Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 000058087, NIP 7630006373, REGON 000506107.

### 2. Co jest przedmiotem naszej przeważającej działalności?

Przedmiotem naszej przeważającej działalności jest prowadzenie rachunków bankowych innych niż rachunki wkładów pieniężnych płatnych na żądanie lub z nadejściem oznaczonego terminu – to jest innych niż na przykład rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe, rachunki oszczędnościowe i lokaty.

### 3. Jak można się z nami skontaktować?

Możesz skontaktować się z nami:
- Osobiście w placówce banku;
- telefonicznie: 67 2545 232 (opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora);
- przez e-mail: sekretariat@bswronki.sgb.pl
- **pisemnie na adres: ul. Poznańska50, 64-510 Wronki;**
- z wykorzystaniem adresu do doręczeń elektronicznych: **AE:PL-99761-97648-WGGSJ-22**

Nasza strona internetowa to: www.bswronki.pl

Lista naszych placówek: https://bswronki.pl/placowki-i-bankomaty.html

### 4. Kto nadzoruje naszą działalność?

Nasz bank podlega nadzorowi i uzyskał zezwolenie na działalność od Komisji Nadzoru Finansowego adres: ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa, skr. poczt. 419;
- adres strony internetowej: www.knf.gov.pl;
- nr telefonu: +48 (22) 262 58 00;
- e-mail: knf@knf.gov.pl.

## 5. Jakie są główne cechy oferowanej Tobie usługi?

Możesz korzystać z kanałów zdalnych – dostępu do bankowości mobilnej i internetowej, które pozwolą Ci dokonywać operacji na rachunkach bez konieczności wizyty w banku.

W kanałach zdalnych oferujemy też produkty bankowe: rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe (ROR), rachunki oszczędnościowe, lokaty oraz kredyty.

**Rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy (ROR)** służy przede wszystkim do przechowywania pieniędzy i dokonywania rozliczeń. Możesz też na nim:

1) dokonywać operacji przy użyciu instrumentów płatniczych,
2) dostać kredyt w rachunku płatniczym na warunkach określonych w odrębnej umowie,
3) korzystać z innych oferowanych przez nas usług bankowych.

**Rachunek oszczędnościowy** służy do oszczędzania. Zgromadzone na nim środki podlegają oprocentowaniu. Wypłaty z tego rachunku i dokonywanie na nim rozliczeń jest mniej elastyczne i może być droższe niż w przypadku rachunku ROR. Rachunek może być prowadzony co do zasady w PLN lub walucie obcej – zgodnie z naszą ofertą.

**Lokaty** również służą oszczędzaniu, a zgromadzone na nich środki podlegają oprocentowaniu. Czas trwania lokaty może być oznaczony, a zerwanie jej przed terminem może wiązać się ze stratą części lub całości odsetek. Dokonywanie wypłat i operacje na takich rachunkach są ograniczone w porównaniu do rachunku ROR, a nawet rachunku oszczędnościowego.

Do rachunków ROR możesz zamówić karty płatnicze, które pozwolą Ci wykonywać operacje gotówkowe i bezgotówkowe, w tym umożliwią wypłatę gotówki, płatności kartą, płatności bezgotówkowe, płatności kartą na odległość, korzystanie z usługi cash-back (w punktach akceptujących karty, posiadających terminale POS). Karty możesz też dodawać do portfeli cyfrowych i usługi Visa Mobile, co pozwoli na operacje kartami stokenizowanymi (bez użycia karty plastikowej).

Możesz korzystać z funkcjonalności:

1) Kantor SGB, która umożliwia Ci wymianę walut (kupno lub sprzedaż) z rozliczeniem bezgotówkowym, w bankowości elektronicznej;
2) Moje Dokumenty SGB, która służy do przekazywania Tobie informacji i plików na trwałym nośniku (to jest w formie, która po przekazaniu uniemożliwia nam zmianę pliku).

W aplikacji mobilnej SGB Mobile możesz korzystać dodatkowo z funkcjonalności BLIK, która umożliwia m.in. transakcje za pomocą aplikacji bankowej na smartfonie, bez potrzeby używania karty, a także wypłacanie gotówki z bankomatów oraz przelewy na numer telefonu.

## 6. Ile to kosztuje?

Świadczone przez nas usługi bankowe są płatne. Taryfę prowizji i opłat udostępniliśmy na stronie: https://bswronki.pl/161-taryfa-oplat-i-prowizji.html

Ceny tam podane są cenami brutto, obejmującymi wszystkie składniki należnego nam wynagrodzenia.

Poza tymi należnościami mogą być od Ciebie pobrane podatki, składki na ubezpieczenia zdrowotne i inne należności publicznoprawne. Dotyczy to na przykład podatku od odsetek, należności z tytułu wpływu emerytury lub renty z zagranicy.

## 7. Jakie są skutki zawarcia umowy oraz konsekwencje braku lub opóźnienia w płatnościach?

Jeśli zawarłeś z nami umowę, musisz wykonywać jej postanowienia, w tym ponosić związane z nią koszty. Opłaty i prowizje pobieramy z Twojego rachunku.

W przypadku przelewów SWIFT z krajów spoza EOG, przekazujemy Ci kwotę pomniejszoną o należne nam prowizje i opłaty, zgodnie z obowiązującą taryfą. W pozostałych przypadkach przelewów przekazujemy Ci pełną kwotę, a ewentualne prowizje i opłaty pobieramy odrębnie.

Możemy prowadzić windykację naszych należności, w tym skierować sprawę na drogę postępowania sądowego. Możemy też skorzystać z udzielonych nam zabezpieczeń płatności (np. weksli). Możemy tez wypowiedzieć Tobie umowę na warunkach wskazanych w przekazanych Ci dokumentach.

W związku z opóźnieniami w płatnościach, możemy naliczyć odsetki związane z opóźnieniem. Mogą powstać również po Twojej stronie koszty związane z prowadzoną przez nas windykacją, w szczególności koszty sądowe.

## 8. Od kiedy i w jaki sposób świadczymy usługi?

Jeśli umowa nie stanowi inaczej, usługi świadczymy od chwili zawarcia umowy. Wykonujemy je w sposób opisany w przekazanych Ci dokumentach. Główne obowiązki nasze i podmiotów, z którymi zawierasz umowy związane są z umożliwieniem Tobie działań wskazanych w odpowiedzi na pytanie nr 5.

## 9. Czy i w jaki sposób mogę odstąpić od umowy?

Możesz odstąpić od zawartej na odległość (w kanałach zdalnych) umowy rachunku bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od dnia zawarcia umowy. Odstąpienie od umowy jest możliwe w całości oraz, jeżeli pozwalają na to względy techniczne i funkcjonalne, w części.

Odstąpienie częściowe może dotyczyć w szczególności debetowej karty płatniczej oraz elektronicznych kanałów dostępu – jeśli usługi świadczone są na podstawie umowy od której odstępujesz.

W celu odstąpienia od umowy składasz oświadczenie o odstąpieniu od umowy.

Jeśli odstąpisz od umowy w zakresie dotyczącym prowadzenia rachunku Takie Konto Mobilne lub Takie Konto Spoko, oznacza to, że odstępujesz od umowy także w części dotyczącej debetowej karty płatniczej oraz usługi elektronicznych kanałów dostępu. W efekcie rozwiążą się także wszystkie umowy zawarte na podstawie wyżej wskazanej umowy rachunku.

Jeżeli odstąpisz od umowy w części dotyczącej rachunku, zgromadzone na nim środki przekażemy na rachunek, który wskazałeś(-aś), o ile nie uniemożliwią nam tego przepisy prawa.

Jesteśmy uprawnieni do żądania od Ciebie zapłaty za usługi świadczone na Twoją rzecz do dnia doręczenia do nas przez Ciebie oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Opłaty pobieramy w wysokości i na zasadach określonych w Taryfie opłat i prowizji.

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy możesz:

a) sporządzić w formie pisemnej i dostarczyć osobiście lub przesłać pocztą na adres dowolnej naszej placówki lub centrali naszego banku – możesz skorzystać z przekazanego Ci wzoru oświadczenia;
b) przesłać na nasz adres do doręczeń elektronicznych - w rozumieniu Ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych;
c) wypełnić, potwierdzić i przesłać w bankowości elektronicznej – korzystając z funkcji odstąpienia, która w bankowości internetowej SGB24 oraz aplikacji Mobilnej SGB Mobile udostępniona jest w sekcji Wnioski i usługi.

Dane kontaktowe znajdziesz w odpowiedzi na pytanie numer 3.

Zachowasz termin do odstąpienia od umowy jeśli przed jego upływem przekażesz nam oświadczenie o odstąpieniu, w tym wypełnisz, potwierdzisz i prześlesz nam oświadczenie za pomocą funkcji odstąpienia w bankowości elektronicznej. Nasze dane kontaktowe znajdziesz na pierwszej stronie tej umowy.

Jeśli odstąpisz od umowy, uznajemy ją za niezawartą. Jeśli nie odstąpisz od umowy, będzie ona realizowana zgodnie z jej postanowieniami i możesz ponosić z tego tytułu określone tą umową koszty.

Jeśli:

a) nie ukończyłeś lat 13 lub jesteś ubezwłasnowolniony całkowicie oświadczenie o odstąpieniu od umowy może złożyć tylko Twój przedstawiciel ustawowy;

b) ukończyłeś lat 13, a nie ukończyłeś lat 18 i nie posiadasz pełnej zdolności do czynności prawnych albo ukończyłeś lat 18 i jesteś ubezwłasnowolniony częściowo oświadczenie o odstąpieniu od umowy możesz złożyć sam za zgodą przedstawiciela ustawowego;
c) nie ukończyłeś lat 18 i nie posiadasz pełnej zdolności do czynności prawnych lub jesteś ubezwłasnowolniony w jakimkolwiek stopniu, funkcja odstąpienia w bankowości elektronicznej dostępna jest tylko dla Twojego przedstawiciela ustawowego.

W innych przypadkach oświadczenie o odstąpieniu od umowy możesz złożyć samodzielnie.

Potwierdzenie złożenia przez Ciebie oświadczenia o odstąpieniu od umowy w bankowości elektronicznej prześlemy Tobie e-mailem.

## 10. Kiedy jesteśmy związani przekazanymi Tobie informacjami?

Jesteśmy związani informacjami, które przekazujemy Tobie w umowie, w tym w regulaminie i taryfie od czasu ich przekazania do czasu zmiany postanowień zawierających te informacje.

## 11. Na jaki minimalny okres może być zawarta umowa?

Jeżeli umowa i przekazana Tobie przy okazji jej zawarcia wiążąca dokumentacja nie zawiera zapisów w tym przedmiocie, nie wyznaczamy takiego minimalnego okresu. W niektórych przypadkach jednak taki okres może obowiązywać – dotyczyć to może w szczególności lokat. Każdorazowo taki minimalny okres wynikał będzie z treści dokumentów, o których mowa wyżej.

## 12. Czy i w jaki sposób mogę złożyć reklamację?

Tak, możesz złożyć reklamację, jeśli stwierdzisz, że:
- nie wykonaliśmy Twojej dyspozycji,
- nieprawidłowo wykonaliśmy zlecenie,
- transakcja nie została przez Ciebie autoryzowana,
- masz inne zastrzeżenia do naszych usług.

Na reklamację masz 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym mieliśmy wykonać transakcję płatniczą, ale tego nie zrobiliśmy. Po 13 miesiącach Twoje roszczenia z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.

Reklamację możesz złożyć:
1) w dowolnej placówce banku (papierowo lub ustnie do protokołu),
2) telefonicznie przez call center (numery na naszej stronie internetowej),

3) papierowo na adres dowolnej placówki banku,
4) e-mailem (adres na naszej stronie internetowej) albo przez skrzynkę elektroniczną.

Dane kontaktowe znajdziesz w odpowiedzi na pytanie nr 3.

Jeśli reklamujesz ustnie transakcję wykonaną kartą, poprosimy Cię pisemnie o podpis na formularzu. W imieniu małoletnich poniżej 13. roku życia reklamację składa przedstawiciel ustawowy. Małoletni powyżej 13. roku życia może złożyć reklamację sam.

W pisemnej reklamacji umieść:
1) swoje imię i nazwisko,
2) adres korespondencyjny,
3) dokładny opis zdarzenia lub Twoich zastrzeżeń,
4) informację, czego oczekujesz po rozpatrzeniu zastrzeżeń,
5) podpis,
6) Twój numer telefonu, jeśli odpowiedź chcesz dostać e-mailem (przez telefon przekażemy Ci hasło do otwarcia korespondencji), z zastrzeżeniem ust.7 tego paragrafu.

Jeśli reklamujesz transakcję kartą, dodatkowo umieść:
1) imię i nazwisko użytkownika,
2) numer karty,
3) numer rachunku, do którego wydano kartę,
4) datę reklamowanej transakcji,
5) kwotę i walutę reklamowanej transakcji,
6) miejsce transakcji (nazwa placówki, miasto, państwo).

Reklamacje transakcji wykonanych kartami płatniczymi składasz na obowiązującym w banku formularzu. Do każdej reklamowanej transakcji składasz oddzielny formularz. Jeśli to możliwe, dołączasz dokumenty, dodatkowe informacje i wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.

## 13. Czy mogę skorzystać z pozasądowego rozstrzygania sporów?

Tak, gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem w odpowiedzi na reklamację, możesz:
1) odwołać się do Prezesa Zarządu Banku,
2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich,
4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu,
5) skierować sprawę do sądu powszechnego.

Jeśli składasz skargę na działalność Zarządu Banku, odwołujesz się do Rady Nadzorczej Banku. Procedura jest taka jak w przypadku reklamacji.

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z 23 września 2016 r. mogą prowadzić:

1) Rzecznik Finansowy (https://www.rf.gov.pl),
2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (https://www.knf.gov.pl),
3) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich (https://www.zbp.pl).

## 14. Czy mam prawo wypowiedzieć umowę zawartą na czas nieoznaczony?

Tak, masz prawo w każdej chwili wypowiedzieć umowę zawartą na czas nieoznaczony bez wskazania przyczyn. Jeśli treść zawartej z Tobą umowy nie stanowi inaczej, musisz zachować jednomiesięczny okres wypowiedzenia.

Umowa skutecznie wypowiedziana rozwiąże się wraz z upływem okresu wypowiedzenia. Nie obciążamy Cię z tego tytułu karami umownymi.

Wypowiedzenie dotyczy umowy, którą w nim wskazano. Jednakże, jeśli wypowiesz umowę ramową, regulującą swymi postanowieniami więcej niż jeden rachunek, spowoduje to rozwiązanie umów dla wszystkich rachunków, które reguluje umowa ramowa.

## 15. Czy bank jest objęty przepisami dotyczącymi funduszu gwarancyjnego lub innego systemu gwarancyjnego?

Tak, jesteśmy objęci obowiązkowym systemem gwarantowania pieniędzy zgromadzonych na rachunkach bankowych, zgodnie z Ustawą z 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji.
Zgromadzone na rachunkach środki są, co do zasady, objęte ochroną gwarancyjną do wysokości równowartości w złotych 100 000 euro.

## 16. W jakim języku się komunikujemy?

Umowy zawieramy w języku polskim. Przed i w trakcie trwania umowy porozumiewamy się w języku polskim.

Dokumenty i oświadczenia, które składasz, powinny być w języku polskim. Jeśli nie są po polsku, dostarczasz na żądanie banku tłumaczenie przysięgłe.

## 17. Prawo jakiego państwa stosujemy?

Do zawarcia i wykonania umów, a także w zakresie stosunków pomiędzy Tobą a nami przed zawarciem umowy, stosujemy prawo polskie.

## 18. Jaki sąd będzie właściwy w razie sporu?

Do określenia sądów właściwych do rozstrzygania sporów, wynikających z umowy, zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy ustawy Kodeks Postępowania Cywilnego.

Powództwo możesz wytoczyć m. in. przed sądem właściwym dla twojego miejsca zamieszkania.