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 Spółdzielczy Bank Ludowy w Kępnie, z siedzibą w Kępnie, adres: ul. Ks. P. Wawrzyniaka nr 20, 63-600 Kępno, wpisany w rejestrze przedsiębiorców IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonym przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, pod nr KRS 0000147089, NIP 619-00-07-958, REGON 000505220.

2. Co jest przedmiotem naszej przeważającej działalności?

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

3. Jak można się z nami skontaktować?

Możesz skontaktować się z nami:
- osobiście,
- telefonicznie: 625977300 (opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora),
- przez e-mail: sekretariat@sblkepno.sgb.pl
- **pisemnie: Spółdzielczy Bank Ludowy w Kępnie, ul. Ks. P. Wawrzyniaka 20, 63-600 Kępno**
- z wykorzystaniem adresu do doręczeń elektronicznych: AE:PL-92848-51993-BFDJB-29.

Nasza strona internetowa to: www.sblkepno.pl

Lista naszych placówek: https://sblkepno.pl/placowki

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 – Takie Konto Spoko, rachunki oszczędnościowe - Skarbonka/Cel oszczędnościowy, lokaty.

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://sblkepno.pl/taryfa-oplat-i-prowizji**

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 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.