

**FORMULARZ REKLAMACJI\***

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| stempel nagłówkowy placówki banku  |  |

**Numer rachunku i dane składającego reklamację (posiadacza rachunku)**

**Numer rachunku:** |\_\_\_|\_\_\_| |\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_| |\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_| |\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_| |\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|

|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_| |\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| **Imiona** |  | **Nazwisko** |
| **PESEL:** |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|**Szczegóły reklamacji**1. **Data reklamowanej transakcji** (format: DD-MM-RRRR)**: |\_\_\_|\_**\_\_|-|\_\_\_|\_\_\_|-|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|

 1. **Kwota i waluta reklamowanej transakcji**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. **Kanał dostępu, przez który realizowano operację**:

 [ ]  INTERNET (WWW, APLIKACJA MOBILNA) [ ]  PLACÓWKA BANKU 1. **Rodzaj operacji**
 |
|  |

|  |
| --- |
|  |

 (np. przelew, lokata, zlecenie stałe)

**Powód reklamacji**

Wybierz tylko jeden z punktów i zaznacz ,,X’’ w odpowiedniej kratce.

[ ]  Nie wykonałem(-am) transakcji i nie upoważniłem(-am) nikogo do jej wykonania.

[ ]  Wykonałem(-am) tylko jedną transakcję, a obciążony/na zostałem(-am) za jej wykonanie podwójnie.

[ ]  Kwota wykonanej przeze mnie transakcji wynosi \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ zł, a nie \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ zł.

|  |  |
| --- | --- |
| Inne: |  |

[ ]

**Opis reklamacji**

Opisz szczegółowo czego dotyczy reklamacja.

**Sposób kontaktu**

Zaznacz, w jaki sposób mamy przesłać Ci odpowiedź na reklamację.

|  |  |
| --- | --- |
| [ ]  list na adres: |  |

|  |  |
| --- | --- |
| [ ]  e-mail na adres (pismo w formie PDF):  |  |

**Moje informacje**

|  |
| --- |
|  |

Potwierdzam adres e-mail, na który bank ma udzielić odpowiedzi na reklamację:

|  |
| --- |
|  |

Wskazuję nr telefonu, na który bank może mi przekazać hasło do otwarcia korespondencji przesłanej na adres e-mail:

**Moje oświadczenia**

Zaznacz „TAK” lub „NIE” w odpowiednim oświadczeniu.

**Oświadczam**, że w ciągu 14 dni przed realizacją transakcji, której dotyczy reklamacja:

|  |
| --- |
| **Utraciłem(-am) urządzenie,** przy pomocy którego wykonywałem(-am) transakcje (np. telefon komórkowy, komputer, notebook, iPad).[ ]  TAK [ ]  NIE |
| **Ingerowano w oprogramowanie**, które jest zainstalowane na moim urządzeniu i zawiera dane istotne dla przeprowadzania transakcji.[ ]  TAK [ ]  NIE |
| **Nie ujawniłem(-am)** osobom trzecim danych istotnych dla przeprowadzania transakcji. [ ]  TAK [ ]  NIE |

Ponadto, oświadczam, że:

|  |
| --- |
| Informacje podane w **formularzu są zgodne z obecnym stanem faktycznym.** [ ]  TAK [ ]  NIE |
| Przyjmuję do wiadomości, że bank zwróci mi (jako posiadaczowi rachunku) pieniądze w przypadku nieautoryzowanej transakcji płatniczej. Zwrot pieniędzy zostanie wykonany przez bank nie później niż do końca dnia roboczego następnego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji (na podstawie art. 46 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych).W sytuacji, gdy bank nie uwzględni reklamacji:[ ]  **wyrażam zgodę,**[ ]  **nie wyrażam zgody,** **by bank** zwrotnie pobrał tę samą kwotę, która została zwrócona przez bank na moją rzecz. |

**Informacje banku**

Gdy mamy uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać popełnienie przestępstwa oszustwa:

1. mamy obowiązek poinformowania organów powołanych do ścigania przestępstw,
2. nie mamy obowiązku zwrotu transakcji zgłaszanej jako nieautoryzowana.

**Podpis**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| miejscowość, data |  | podpis posiadacza rachunku / pełnomocnika |

**Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przez bank**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| miejscowość, data  |  | stempel funkcyjny i podpis pracownika przyjmującego reklamację w placówce banku oraz nr telefonu |

|  |
| --- |
| **Wyjaśnienie**  |
| **\***  | formularz nie dotyczy reklamacji transakcji kartą płatniczą |