

## FORMULARZ REKLAMACJI\*

**stempel nagłwkowy placówki banku**

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

Numer rachunku: \_\_\_\_\_

Nazwa i siedziba podmiotu

**REGON:**

**NIP:**

Wybierz tylko jeden z punktów i zaznacz „X” w kratce:

☐ osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą (w tym rolnik, wspólnicy spółki cywilnej)

☐ pozostali klienci instytucjonalni

## Szczegóły reklamacji

1. **Data reklamowanej transakcji** (format: DD-MM-RRRR): |\_|\_|-|\_|\_|-|\_|\_|\_|\_|

2. Kwota i waluta reklamowanej transakcji:

3. Kanał dostępu, przez który realizowano operację:

☐ INTERNET (WWW, APLIKACJA MOBILNA)

☐ PLACÓWKA BANKU

#### 4. 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 \_\_\_\_\_ złotych.

☐  
Inne \_\_\_\_\_

### Opis reklamacji

Opisz szczegółowo, czego dotyczy reklamacja.

---

---

---

---

### Sposób kontaktu

Zaznacz w jaki sposób mamy przesłać Ci odpowiedź na reklamację.

☐ listownie na adres:

---

☐ e- mail na adres (pismo w formie PDF):

---

☐ listownie na adres do e-Doręczeń (pismo w formie PDF):

---

### Moje informacje

Potwierdzam adres e-mail/adres do e- Doręczeń, na który bank ma udzielić odpowiedzi na reklamację: \_\_\_\_\_

Wskazuję nr telefonu, na który bank może 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

**Ujawniłem(-am)** osobom trzecim dane istotne 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 lub do końca dnia roboczego następnego po dniu otrzymania

przez bank stosownego zgłoszenia 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 oznaczeń użytych w formularzu**

\*formularz nie dotyczy reklamacji transakcji dokonanej kartą płatniczą