

## FORMULARZ REKLAMACJI\*

\_\_\_\_\_

stempel nagłówkowy 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.

- ☐ list na adres: \_\_\_\_\_
- ☐ e-mail na adres (pismo w formie PDF): \_\_\_\_\_
- ☐ odbiór osobisty w placówce Banku

## Moje informacje

Potwierdzam adres e-mail, 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

**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**

\_\_\_\_\_

miejsowość, data

\_\_\_\_\_

podpis posiadacza rachunku / pełnomocnika

### Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przez bank

\_\_\_\_\_

miejsowość, 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 |
|---|-----------------------------------------------------------------------|