



## FORMULARZ reklamacji \*

\_\_\_\_\_   
 stempel nagłówkowy placówki Banku

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

### Dane posiadacza rachunku:

\_\_\_\_\_   
 Imiona \_\_\_\_\_ nazwisko \_\_\_\_\_

PESEL \_\_\_\_\_

#### 1. Reklamacja transakcji na rachunku

Data reklamowanej transakcji: \_\_\_\_\_ Kwota reklamowanej transakcji ..... złotych

Kanał dostępu, poprzez który realizowano operację\*\*:

WWW  PLACÓWKA BANKU

\_\_\_\_\_   
 rodzaj operacji (np. przelew, lokata, zlecenie stałe)

#### Zakres reklamacji (prosimy o zaznaczenie tylko jednego z poniższych punktów)\*\*:

- Powyższa transakcja nie była dokonana przeze mnie/ i nikogo nie upoważniłem/am/ do jej dokonania  
 Dokonałem/am/ tylko jednej transakcji, natomiast zostałem/am/ obciążony/na podwójnie  
 Kwota dokonanej transakcji wynosi ..... złotych, a nie ..... złotych

Inne: \_\_\_\_\_

#### 2. Opis reklamacji:

#### 3. Sposób przekazania odpowiedzi przez Bank na reklamację\*\*:

listownie na adres: \_\_\_\_\_

mailem na adres (pismo w formie PDF<sup>1</sup>): \_\_\_\_\_

potwierdzam poprawność wskazanego adresu e- mail \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Numer telefonu, na który zostanie przekazane hasło do otwarcia korespondencji: \_\_\_\_\_

#### 4. Informacje i oświadczenia dodatkowe

Składająca/y Reklamację oświadcza i informuje, że:

- w ciągu 14 dni poprzedzających transakcję, której dotyczy reklamacja nie doszło/ doszło \*\*\* do utraty przez Mnie środka komunikacji zawierającego dane istotne dla przeprowadzania transakcji (np. telefonu komórkowego, komputera, notebooka, iPada),
- w ciągu 14 dni poprzedzających transakcję, której dotyczy reklamacja nie doszło/ doszło \*\*\* do ingerencji w oprogramowanie posiadanego przez Mnie środka komunikacji zawierającego dane istotne dla przeprowadzania transakcji (np. telefonu komórkowego, komputera, notebooka, iPada),
- w ciągu 14 dni poprzedzających transakcję, której dotyczy reklamacja nie ujawniła/ em/ ujawniłam/ em \*\*\* osobom trzecim dane/ ych istotne/ ych dla przeprowadzania transakcji.

Oświadczam, że informacje podane przez mnie w formularzu są zgodne z obecnym stanem faktycznym.

W przypadku zwrotu przez Bank środków w terminie wskazanym w przepisie art. 46 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych (tj. nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony mój rachunek), wyrażam zgodę/nie wyrażam\*\*\* zgody na zwrotne pobranie przez Bank środków, w kwocie równej zwróconym przez Bank na moją rzecz środkom, w przypadku gdy złożona przez mnie reklamacja zostanie rozpatrzona negatywnie.

Bank informuje o obowiązku poinformowania organów powołanych do ścigania przestępstw i braku obowiązku zwrotu transakcji zgłaszanej jako nieautoryzowana, w przypadku, gdy Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo użytkownika.

\_\_\_\_\_

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

\* niniejszy formularz nie dotyczy reklamacji transakcji dokonanej kartą płatniczą,

\*\* wstawić X w wybrane pole

\*\*\* niepotrzebne skreślić