



\_\_\_\_\_

stempel nagłówek placówki Banku

## FORMULARZ reklamacji dot. transakcji płatniczej\* dla klienta indywidualnego

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 przeze 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 przeze 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 ujawniłam/em/ ujawniłam/em**\*\*\* osobom trzecim dane/ych istotne/ych dla przeprowadzania transakcji.

**Oświadczam, że informacje podane przeze 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 przeze 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 należyte 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

Zarejestrowano w rejestrze reklamacji:

lp.....

data.....

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

\*\* wstawić X w wybrane pole

\*\*\* niepotrzebne skreślić