

FORMULARZ REKLAMACJI
DOTYCZĄCY LOKALNEJ DEBETOWEJ KARTY PŁATNICZEJ/SMARTKARTY
DLA KLIENTA INSTYTUCJONALNEGO

Nr rej.

Data wpływu

stempel nagłówkowy placówki banku

Numer karty i dane składającej reklamację

Czy jesteś klientem instytucjonalnym? (klienci instytucjonalni to klienci za wyjątkiem: osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, wspólników spółek cywilnych i rolników)	Zaznacz „X” we właściwej kratce: ☐ TAK ☐ NIE																																																																								
Imię i nazwisko posiadacza / użytkownika karty																																																																									
Numer karty	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>																																																																								
Numer rachunku, do którego wydano kartę	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>																																																																								
Data transakcji																																																																									
Kwota transakcji (PLN)																																																																									
Bankomat NBS w																																																																									

Powód reklamacji

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

☐ Nie wykonałem(-am) transakcji i nikogo nie upoważniłem(-am) do jej wykonania.
☐ Nie otrzymałem(-am) gotówki z bankomatu, a mój rachunek został obciążony.
☐ Wykonałem(-am) tylko jedną transakcję, a zostałem(-am) obciążony (-a) podwójnie.
☐ Kwota transakcji, którą wykonałem(-am) wynosi _____, a nie _____. Załączony przez mnie rachunek wskazuje prawidłową kwotę.

☐ Inne _____

Załączniki do reklamacji

- 1) Wybierz odpowiedni punkt i zaznacz „X” w kratce, zgodnie z rodzajem dokumentu lub informacji, którą załączasz do reklamacji.
- 2) Załącz odpowiednie dokumenty wymienione w punktach od a) , zgodnie z powodem Twojej reklamacji.
- 3) Jeśli posiadasz dodatkowe dokumenty, które nie zostały wymienione w punktach od a) , możesz opisać je w punkcie b).

☐ a) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności:

b) inne załączniki:

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).

☐ 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:

Karta była cały czas w moim posiadaniu.

☐ TAK ☐ NIE

Informacje podane przeze mnie 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 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.

Sposób przekazania odpowiedzi na reklamację

Manner of reply to the complaint

Zaznacz w jaki sposób mamy przesłać Ci odpowiedź na reklamację.

☐ listownie na adres korespondencyjny posiadacza/użytkownika karty,

☐ 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 przekazać mi hasło do otwarcia korespondencji przesłanej na adres e-mail:

Potwierdzenie złożenia reklamacji przez składającego reklamację

miejsowość, data

podpis posiadacza/użytkownika

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji

miejsowość, data

stempel funkcyjny i podpis pracownika
przyjmującego reklamację w placówce banku
oraz nr telefonu