

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 a), zgodnie z powodem Twojej reklamacji.
- 3) Jeśli posiadasz dodatkowe dokumenty, które nie zostały wymienione w punktach 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 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.**

Sposób przekazania odpowiedzi na reklamację

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):**

.....

☐ **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:

Podpis posiadacza /użytkownika karty /smart karty

Wskazuję numer telefonu, na który bank może przekazać hasło do otwarcia korespondencji przesłanej na adres e-mail:

Numer telefonu

Potwierdzenie złożenia reklamacji przez składającego reklamację

miejsowość, data

podpis posiadacza/użytkownika karty /smart karty

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przez bank

miejsowość, data

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