

(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 \_\_\_\_\_ zł.
- ☐ 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): \_\_\_\_\_

## Moje informacje

Potwierdzam adres e-mail, na który bank ma udzielić odpowiedzi na reklamację: \_\_\_\_\_

Wskazuję nr telefonu, na który bank może mi 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

|                   |                                         |
|-------------------|-----------------------------------------|
|                   |                                         |
| miejscowość, data | podpis posiadacza rachunku/pełnomocnika |

## Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przez bank

|                   |                                                                                                        |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   |                                                                                                        |
| miejscowość, data | stempel funkcyjny i podpis pracownika<br>przyjmującego reklamację w placówce banku<br>oraz nr telefonu |

## Wyjaśnienie

|   |                                                             |
|---|-------------------------------------------------------------|
| * | formularz nie dotyczy reklamacji transakcji kartą płatniczą |
|---|-------------------------------------------------------------|