



☐ INTERNET (WWW, APLIKACJA MOBILNA)

☐ PLACÓWKA BANKU

#### 4. Rodzaj operacji

---

(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 \_\_\_\_\_ złotych.

☐

Inne \_\_\_\_\_

#### Opis reklamacji

Opisz szczegółowo, czego dotyczy reklamacja.

#### Sposób kontaktu

Zaznacz w jaki sposób mamy przesłać Ci odpowiedź na reklamację.

☐ papierowo na adres:

☐ 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: \_\_\_\_\_

Wskazuję nr telefonu, na który bank może 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

**Ujawniłem(-am) osobom trzecim dane istotne 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 **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.

### Podpis

\_\_\_\_\_  
miejscowość, data

\_\_\_\_\_  
podpis posiadacza rachunku / pełnomocnika

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przez bank

\_\_\_\_\_  
miejscowość, data

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

### Wyjaśnienie oznaczeń użytych w formularzu

\*formularz nie dotyczy reklamacji transakcji dokonanej kartą płatniczą

