Bank Spółdzielczy w Strzelnie
Spółdzielcza Grupa Bankowa

# FORMULARZ REKLAMACJI*

_____
**stempel nagłówkowy placówki banku**

**Numer rachunku i dane składającego reklamację (posiadacza rachunku)**

**Numer rachunku:** |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

_____ _____

**Imiona** **Nazwisko**

**PESEL: __ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __**

**Szczegóły reklamacji**

1. **Data reklamowanej transakcji** (format: DD-MM-RRRR)**: __ __- __ __ -__ __**
2. **Kwota i waluta reklamowanej transakcji**: _____
3. **Kanał dostępu, przez który realizowano operację**:

   ☐ 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 _____ zł.

☐ 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 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

**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 kartą płatniczą