Załącznik nr 10 do Zasad składania i rozpatrywania skarg i reklamacji
*Appendix no. 10 to the Procedure of filing and reviewing complaints*

# FORMULARZ REKLAMACJI DOTYCZĄCY KART DLA KLIENTA INDYWIDUALNEGO
COMPLAINT FORM FOR INDIVIDUAL CLIENT CARDHOLDERS

Xxxx/yyyy
Numer reklamacji
complaint reference number

_____

**stempel nagłówkowy placówki banku**
header-stamp of the bank branch

**Numer karty i dane składającego reklamację**
Card number and details of the complainant

**Imię i nazwisko Posiadacza /użytkownika karty:**
Full name of the Cardholder /card user:

……
**Numer karty**
Card number

|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

**Numer rachunku, do którego wydano kartę**
Account number linked to the bank card

|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

……..
**Data transakcji**
Transaction date

……

**Kwota transakcji**
Transaction amount

……
**Waluta transakcji**
Transaction currency
(PLN, EUR, USD, GBP)

……
**Nazwa usługodawcy**
Name of the Service Provider

……
**Miasto**
City

……
**Państwo**
Country

**Powód reklamacji**
Reason for the complaint

**Wybierz tylko jeden z punktów i zaznacz ,,X'' w kratce.**
Select only one option and put an 'X' in the relevant box.

☐ **Nie wykonałem(-am) transakcji i nikogo nie upoważniłem(-am) do jej wykonania.**
I did not make the transaction nor did I authorise anyone else to make it.

☐ **Nie otrzymałem(-am) gotówki z bankomatu, a mój rachunek został obciążony.**
I received no cash from the ATM, but my account was debited.

☐ **Wykonałem(-am) tylko jedną transakcję, a zostałem(-am) obciążony(-a) podwójnie.**
I only made one transaction but was charged twice.

☐ **Kwota transakcji, którą wykonałem(-am) wynosi _____, a nie _____. Załączony przez mnie rachunek wskazuje prawidłową kwotę**.
The amount of the transaction I made was _____ rather than _____.
The receipt/bill/invoice attached by me shows the correct amount.

☐ **Nie dokonywałem(-am) rezerwacji.**
I made no booking.

☐ **Odwołałem(-am) rezerwację dnia _____ w formie: _____ (np. telefonicznej lub e-mail). Numer anulowania rezerwacji to: _____.**
I cancelled my booking on _____, in the following form: _____ (for example, by telephone or e-mail). The booking cancellation number is: _____.

☐ **Rachunek uregulowałem(-am) w formie: _____ (np. inną kartą, gotówką), a mój rachunek został obciążony z tytułu płatności kartą płatniczą.**
I paid the bill in the following form: _____ (e.g. by another card, cash), however my bank card was still debited.

☐ **Kupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową.**
The purchased goods were not delivered in accordance with the contract.

☐ **Kupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) bądź uszkodzony.**
The purchased goods did not comply with the specification (contract) or were damaged.

☐ **Kupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową).**
The purchased service was not provided or was non-compliant with the specification (contract).

☐ **Zwróciłem(-am) towar, ale nie otrzymałem(-am) zwrotu pieniędzy.**
I returned the goods but I haven't received any refund.

☐ **Inne** / Other _____

**Załączniki do reklamacji**
Attachments to the Complaint Form

1) **Wybierz odpowiedni punkt i zaznacz „X" w kratce, zgodnie z rodzajem dokumentu lub informacji, którą załączasz do reklamacji.**
Select the appropriate option and put an 'X' in the relevant box, according to the type of document or information attached to your complaint.
2) **Załącz odpowiednie dokumenty wymienione w punktach a)-e), zgodnie z powodem Twojej reklamacji.**
Attach the relevant documents listed in a) to e), according to the reason for your complaint.
3) **Jeśli posiadasz dodatkowe dokumenty, które nie zostały wymienione w punktach a)-e), możesz opisać je w punkcie f).**
If you have any additional documents other than those listed in a) to e), you can describe them in f).

☐ **a) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi;**
confirmation of the contract conclusion, purchase of the goods or the service;

☐ **b) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności;**
details of the incident and specification of non-compliance;

☐ **c) informacje na temat działań podjętych wobec akceptanta, które zawierają co najmniej**:
information on acts undertaken with respect to the payment acceptor, which must include at least:

- **datę i formy kontaktu posiadacza karty/użytkownika karty z akceptantem,**
  date and form of contact of the cardholder/card user with the payment acceptor,

- **dane akceptanta,**
  details of the payment acceptor,
- **treści zgłoszonego żądania oraz**
  contents of the filed request and
- **odpowiedzi udzielonej przez akceptanta;**
  of the reply sent by the payment acceptor;

☐ **d) informacje czy towar został zwrócony, a jeśli nie to:**
information on whether the goods were returned; if not, the following details:

- **jaka jest przyczyna braku zwrotu towaru,**
  the reason why the goods failed to be returned,
- **opis podjętych prób zwrotu towaru,**
  a description of attempts made to return the goods,
- **informacje o rezygnacji bądź innych żądaniach**
  information about cancellation or any other requests

☐ **e) informacje o rezygnacji z usługi bądź innych żądaniach skierowanych do usługodawcy oraz:**
information about cancellation of the service or any other requests sent to the Service Provider and:

- **potwierdzenie rezerwacji,**
  booking confirmation,
- **potwierdzenie anulowania usługi lub paragon z informacją o zwrocie pieniędzy.**
  confirmation of the service cancellation or a receipt with information on a refund.

☐ **f) Inne załączniki:**
Other attachments:

……

……

**Moje oświadczenia**
My statements

**Zaznacz „TAK” lub „NIE” w odpowiednim oświadczeniu.**
Please indicate ‘YES’ or ‘NO’ in the appropriate statement.

**Oświadczam, że w ciągu 14 dni przed realizacją transakcji, której dotyczy reklamacja:**
I declare that within a period of 14 days before the date of the transaction concerned with the complaint:

**Utraciłem(-am) urządzenie, przy pomocy którego wykonywałem(-am) transakcje (np. telefon komórkowy, komputer, notebook, iPad).**
I lost the device I had used to make transactions (e.g. mobile phone, computer, notebook, iPad).

☐ TAK / YES ☐ NIE / NO

**Ingerowano w oprogramowanie, które jest zainstalowane na moim urządzeniu i zawiera dane istotne dla przeprowadzania transakcji.**
Someone tampered with the software installed on my device which contained data relevant to the transaction.

☐ TAK / YES ☐ NIE / NO

**Ujawniłem(-am) osobom trzecim dane istotne dla przeprowadzania transakcji.**
I did disclose data relevant to the transaction to third parties.

☐ TAK / YES ☐ NIE / NO

**Ponadto oświadczam, że:**
I further declare and represent that:

**Karta była cały czas w moim posiadaniu.**
The card was in my possession all the time.

☐ TAK / YES ☐ NIE / NO

**Informacje podane przeze mnie w formularzu są zgodne z obecnym stanem faktycznym.**
The information provided by me in the form reflects the latest facts.

☐ TAK / YES ☐ NIE / NO

**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).**
I acknowledge that the bank will refund me (as the account holder) in the event of an unauthorised payment transaction. The refund will be made by the bank no later than by the end of the business day following the date following the date on which the unauthorised transaction is discovered or the bank receives notification of it (pursuant to Article 46(1) of the Payment Services Act of 19 August 2011).

**W sytuacji, gdy bank nie uwzględni reklamacji:**
If the bank should refuse to accept the complaint:

☐ **wyrażam zgodę**,
I agree

☐ **nie wyrażam zgody**,

I do not agree
**by bank zwrotnie pobrał tę samą kwotę, która została zwrócona przez bank na moją rzecz.**
for the bank to re-charge the same amount as was refunded by the bank to me.

**Informacje banku**
Bank information

**Gdy mamy uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać popełnienie przestępstwa oszustwa:**
Where we have reasonable and duly documented grounds to suspect fraud:
1) **mamy obowiązek poinformowania organów powołanych do ścigania przestępstw;**
we have an obligation to inform the competent law enforcement authorities;
2) **nie mamy obowiązku zwrotu transakcji zgłaszanej jako nieautoryzowana.**
we have no obligation to refund any transaction reported as unauthorised.

**Sposób przekazania odpowiedzi na reklamację**
Manner of reply to the complaint

**Zaznacz, w jaki sposób mamy przesłać Ci odpowiedź na reklamację.**
Please indicate how we should send you our reply to the complaint.

☐ **listownie na adres korespondencyjny posiadacza/użytkownika karty,**
by ordinary mail sent to the correspondence address of the card holder/card user,

☐ **e-mail na adres (pismo w formie PDF):**
by e-mail to the following address (in PDF form):

---
e-mail

☐ **na adres do e-Doręczeń (pismo w formie PDF):**

---
to the electronic service address (in PDF form)

**Moje informacje**
My information

**Potwierdzam adres e-mail/adres do e-Doręczeń, na który bank ma udzielić odpowiedzi na reklamacje:**
I confirm the e-mail address/ the electronic service address to which the bank is to reply to the complaint:

---

**podpis posiadacza/użytkownika karty zgodny z podpisem na karcie**
signature of the cardholder/card user consistent with the signature on the card

**Wskazuję numer telefonu, na który bank może przekazać hasło do otwarcia korespondencji przesłanej na adres e-mail:**
I indicate the telephone number to which the bank may provide the password to open the correspondence sent to the e-mail address:

---
**Numer telefonu**
Telephone number

**Potwierdzenie złożenia reklamacji przez składającego reklamację**
Confirmation of filing the complaint by the complainant

---
**miejscowość, data**
place, date

---
**podpis posiadacza/użytkownika karty zgodny z podpisem na karcie**
signature of the cardholder/card user consistent with the signature on the card

**Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przez bank**
Acknowledgement of receipt of the complaint by the bank

---
**miejscowość, data**
place, date

---
**stempel funkcyjny i podpis pracownika przyjmującego reklamację w placówce banku oraz numer telefonu**
function stamp and signature of the employee receiving the complaint in the bank branch and telephone number