Bank Spółdzielczy
W RABIE WYŻNEJ

ZGŁOSZENIE REKLAMACJI USŁUGI PŁATNICZEJ[1]

[prosimy o wypełnienie wszystkich punktów zgłoszenia !
[rozpatrywana będzie wyłącznie kompletna reklamacja wraz z wszystkimi załącznikami]

Imię i nazwisko _____ Kwota reklamowanej transakcji_____

Data transakcji_____

1. **TREŚĆ REKLAMACJI :** Prosimy podać szczegółowo na czym polega Pani/a reklamacja, w jakich okolicznościach i kiedy doszło do reklamowanej usługi płatniczej oraz jakiego działania ze strony Banku Pan/i oczekuje. Prosimy też o **załączenie do reklamacji kopii dostępnych dokumentów**

2. **W jaki sposób zostały wykonane reklamowane transakcje:**
   - ☐ przelewem tradycyjnym (placówka banku)
   - ☐ Aplikacja Mobilną (telefon)
   - ☐ Inny (jaki?) _ _____
   - ☐ Bankowości elektroniczna (komputer)
   - ☐ BLIK
   - ☐ Nie wiem

3. **Czy okresie 14 dni od reklamowanej transakcji dokonywał/a Pan/i transakcji kupna lub sprzedaży z wykorzystaniem portali ogłoszeniowych np. OLX, Allegro, Vinted lub innych ?**
   - ☐ Tak, (proszę podać jaki) _____
   - ☐ Nie

4. **Czy w okresie 14 dni od reklamowanej transakcji, przekazał/a Pan/i na prośbę wystosowaną za pośrednictwem poczty elektronicznej, wiadomości SMS, komunikatora (np. WhatsApp, Viber, Messenger) lub w innych sposób, któreś z poniższych danych :**

   - ☐ Identyfikator (login) i/lub hasło do bankowości internetowej
   - ☐ Kod E- PIN (numer identyfikujący użytkownika korzystającego z aplikacji mobilnej)
   - ☐ Kod SMS (hasło przesyłane na telefon do autoryzacji transakcji lub innych dyspozycji)
   - ☐ Kod silnego uwierzytelnienia
   - ☐ Inne dane : proszę podać jakie? _____
   - ☐ Nie, nie podawałem żadnych z w/w danych.

   Do reklamacji należy załączyć fotokopii/skany tej korespondencji!

[1] *formularz stosuje się w przypadku reklamacji dotyczących transakcji płatniczych do których doszło bez wykorzystania danych z karty płatniczej (np. przy pomocy aplikacji mobilnej, transakcje BLIK, transakcje internetowe,)*

5. **Czy w okresie 14 dni od reklamowanej transakcji, przychodziły do Pana/i kody SMS, których używał/a Pan/i do autoryzacji ?**
   ☐ Nie
   ☐ Tak. **W przypadku odpowiedzi „Tak", proszę załączyć fotokopie/skan treści tych wiadomości.**

6. **Czy w okresie 14 dni od reklamowanej transakcji wchodził Pan/i na strony internetowe za pośrednictwem linków (odsyłających do strony) przesłanych za pośrednictwem poczty elektronicznej, wiadomości SMS, komunikatora (np. WhatsApp, Viber, Messenger) lub w innych sposób.**
   ☐ Nie
   ☐ Tak. **W przypadku odpowiedzi „Tak", proszę załączyć fotokopie/skan treści tej korespondencji.**

7. **Czy w okresie 14 dni od reklamowanej transakcji kierowano do Pani/a za pośrednictwem poczty elektronicznej, wiadomości SMS, komunikatora (np. WhatsApp, Viber, Messenger) lub w innych sposób prośbę o zainstalowanie dodatkowego oprogramowania – i czy dokonał/a Pan/i instalacji takiego oprogramowania ?**

   ☐ Nie

   ☐ Tak. Jakiego ? (np. TeamViewer, Quick Support, AnyDesk, inne)_____

   Do reklamacji należy załączyć fotokopii/skany tej korespondencji!

   Oświadczam, że:

8. **Nie dokonałem/am reklamowanych transakcji ani nie upoważniałem nikogo do ich dokonania.**

9. Upoważniam do zablokowania wszelkich kanałów dostępu do narzędzi umożliwiających dokonywanie transakcji w ciężar mojego rachunku [blokada karty płatniczej, blokada aplikacji mobilnej, blokada aplikacji BLIK], z wyłączeniem blokady samego rachunku bankowego]

10. Sprawa została zgłoszona na Policję : ☐ **TAK** ☐ **NIE**

11. Dołączam wydane przez Policję potwierdzenie o dokonaniu zgłoszenia na Policji dokonania nieautoryzowanych transakcji:

    TAK ☐ **NIE** ☐

12. Upoważniam Bank Spółdzielczy w Rabie Wyżnej do udostępnienia moich danych osobowych i danych objętych tajemnica bankową organom ścigania na potrzeby prowadzenia postepowania wyjaśniającego i będących w związku z złożoną reklamację ☐ **TAK** ☐ **NIE**

DANE DO KORESPONDENCJI ORAZ KONTAKTU ZE STRONY BANKU W PRZYPADKU PROŚBY O DODATKOWE DOKUMENTY LUB WYJAŚNIENIA

ADRES (ulica, nr domu, miejscowość, kod pocztowy, numer telefonu)

ADRES E-MAIL (należy podać jeśli życzą sobie Państwo udzielenia odpowiedzi na ten adres oraz kontaktu ze strony banku w przypadku prośby o dodatkowe dokumenty lub wyjaśnienia, podanie adresu email możne znacznie usprawnić proces reklamacyjny)

Odpowiedź na reklamację chcę otrzymać :
☐ W formie papierowej na podany wyżej adres do korespondencji;
☐ Pocztą elektroniczną w bankowości elektronicznej
☐ Na podany powyżej adres poczty elektronicznej.

Data _____ Podpis Posiadacza rachunku_____

Wypełnia placówka sprzedażowa Banku:

Dane dotyczące placówka sprzedażowej Banku: Oddział / Filia w	Stempel kasowo-memoriałowy
Imię i nazwisko pracownika do kontaktu oraz jego nr telefonu:	