



ZGŁOSZENIE REKLAMACJI USŁUGI PŁATNICZEJ¹

[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 tajemnicą bankową organom ścigania na potrzeby prowadzenia postępowania wyjaśniającego i będących w związku z złożoną reklamacją 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 może znacznie usprawnić proces reklamacyjny)

Odpowiedź na reklamację chcę otrzymać :

- W formie papierowej na podany wyżej adres do korespondencji;
 Poczta 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:	