

Informacja dla Klienta dotycząca zasad składania reklamacji, skarg i wniosków

Bank Spółdzielczy w Czarnkowie, ul. Kościuszki 5, 64-700 Czarnków (dalej: „**my**”), przedstawia informację na temat zasad składania reklamacji, skarg i wniosków.

Jeżeli posiadasz zastrzeżenia do świadczonych przez nas usług w zakresie wykonywanych czynności bankowych (w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe), to masz prawo złożyć reklamację.

Poniżej znajdziesz zasady i procedury dotyczące składania reklamacji, skarg i wniosków.

§1

Forma i miejsce złożenia reklamacji

1. Reklamację możesz złożyć:
 - 1) w dowolnej placówce banku (pisemnie lub ustnie do protokołu),
 - 2) telefonicznie poprzez kontakt z pracownikiem Banku, którego numery podane są na stronie internetowej Banku lub call center, którego numer podany jest na stronie www.sgb.pl,
 - 3) w formie papierowej na adres dowolnej placówki Banku,
 - 4) e-mailem (adres na naszej stronie internetowej) albo przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-98168-21567-HHCFF-26.
2. Reklamacje transakcji wykonanych kartami płatniczymi składasz na obowiązującym w banku formularzu. Do każdej reklamowanej transakcji składasz oddzielny formularz. Jeśli to możliwe, dołączasz dokumenty, dodatkowe informacje i wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
3. Adresy placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.bsczarnkow.pl

§ 2

Dane zawarte w reklamacji

1. W pisemnej reklamacji umieść:
 - 1) swoje imię i nazwisko lub nazwę firmy,
 - 2) adres korespondencyjny,
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub Twoich zastrzeżeń,
 - 4) informację, czego oczekujesz po rozpatrzeniu zastrzeżeń,
 - 5) podpis,
 - 6) Twój numer telefonu, jeśli odpowiedź na reklamację chcesz dostać e-mailem (przez telefon prześlemy Ci hasło do otwarcia korespondencji),
z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Jeśli reklamujesz transakcję wykonaną kartą, dodatkowo umieść:
 - 1) imię i nazwisko użytkownika,
 - 2) numer karty,
 - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę,
 - 4) datę reklamowanej transakcji,
 - 5) kwotę i walutę reklamowanej transakcji,

- 6) miejsce transakcji (nazwa placówki, miasto, państwo).
3. Jeśli brakuje nam informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, zwrócimy się do Ciebie o ich uzupełnienie.
4. Jeśli odmówisz:
- podania wszystkich danych, których potrzebujemy, aby rozpocząć procedurę,
 - złożenia podpisu na formularzu reklamacji transakcji kartą,
- poinformujemy Cię, że nie możemy rozpatrzyć reklamacji, ponieważ nie mamy kompletnych oświadczeń. Niezależnie od tego odpowiemy na Twoją reklamację w terminie wskazanym w § 3 ust. 1. W szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie wskazanym w § 3 ust. 2.

§ 3

Terminy rozpatrzenia reklamacji

1. Odpowiadamy na reklamację dotyczącą usług płatniczych najpóźniej w ciągu 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W przypadku pozostałych reklamacji, odpowiemy najpóźniej w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty ich otrzymania.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie możemy rozpatrzyć reklamacji i odpowiedzieć na nią odpowiednio w ciągu 15 dni roboczych lub 30 dni kalendarzowych, wydłużamy ten czas:
 - do 35 dni roboczych dla reklamacji dotyczących usług płatniczych,
 - do 60 dni kalendarzowych w przypadku pozostałych reklamacji.Za szczególnie skomplikowane przypadki uznajemy reklamacje, które:
 - dotyczą transakcji kartą poza granicami kraju,
 - wymagają od nas uzyskania informacji od organizacji rozliczającej transakcje kartami płatniczymi lub od podmiotów trzecich współpracujących z nami.
3. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na reklamację w terminie określonym w ust. 1, wówczas w ciągu 14 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji:
 - 1) wyjaśniamy przyczyny opóźnień,
 - 2) wskazujemy okoliczności, które musimy ustalić, aby rozpatrzyć sprawę,
 - 3) podajemy przewidywany termin odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż określony w ust. 2.
4. Aby zachować terminy odpowiedzi na reklamację (ust. 1 i 2) wystarczy, że odpowiemy przed upływem tych terminów. W przypadku odpowiedzi na piśmie wystarczające jest nadanie jej w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
5. Gdy odpowiadamy na reklamację, bierzemy pod uwagę stan faktyczny w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację. Trzymamy się terminów z ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach z ust. 2, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, którymi dysponujemy, pozwalają odpowiedzieć wcześniej.
6. Gdy zmieni się stan faktyczny, na podstawie którego odpowiedzieliśmy na reklamację, to ponownie ją rozpatrzymy biorąc pod uwagę zmiany, jeśli są na korzyść klienta.

§ 4

Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji

1. Na reklamację odpowiadamy:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji,
 - 2) w postaci elektronicznej:
 - a) e-mailem w formie podpisanego elektronicznie pliku pdf, zaszyfrowanego hasłem
 - b) lub przez skrzynkę elektronicznąHasło do odczytania lub odsłuchania odpowiedzi wysyłamy na numer telefonu, który podasz nam w formularzu reklamacji.
2. Jeżeli nie zawarłeś z nami umowy, a złożyłeś reklamację, to odpowiedź wyślemy na adres wskazany w reklamacji lub adres e-mailowy.

§ 5

Usługa Chargeback

1. Przeprowadzimy usługę Chargeback jeżeli dokonałeś transakcji kartą i:
 - 1) zakupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową,
 - 2) zakupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) bądź uszkodzony,
 - 3) zakupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową),
 - 4) dokonałeś zwrotu towaru, ale nie nastąpił zwrot pieniędzy.
2. Przeprowadzimy usługę Chargeback po podjęciu przez użytkownika karty działań w stosunku do akceptanta, które mają na celu:
 - 1) odzyskanie kwoty transakcji lub
 - 2) dostarczenie towaru/usługi zgodnie z umową lub
 - 3) zapewnienie innych wymogów, od których spełnienia uzależnione będzie wszczęcie usługi Chargeback (w tym zastrzeżenie karty).
3. Złóż wniosek o usługę Chargeback niezwłocznie gdy:
 - 1) stwierdzisz sytuację określoną w ust. 1 i
 - 2) podejmiesz działania wskazane w ust. 2 .
4. Do wniosku o usługę Chargeback dołącz:
 - 1) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi,
 - 2) pisemne wyjaśnienie zawierające potwierdzenie działań wskazanych w ust.2,
 - 3) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności,
 - 4) informację na temat działań podjętych wobec akceptanta – tj. co najmniej wskaż:
 - a) daty i formy kontaktu posiadacza karty/użytkownika karty z akceptantem,
 - b) dane akceptanta,
 - c) treści zgłoszonego żądania oraz
 - d) treści odpowiedzi udzielonej przez akceptanta
 - 5) informację czy towar został zwrócony. Jeśli towar nie został zwrócony:
 - a) wskaż jaka jest tego przyczyna,
 - b) dołącz potwierdzenie odesłania otrzymanego towaru lub opis podjętych prób zwrotu towaru
 - 6) informację o rezygnacji z usługi bądź innych żądaniach skierowanych do usługodawcy oraz potwierdzenie rezerwacji, anulacji otrzymanej od usługodawcy lub paragonu z informacją o zwrocie środków pieniężnych.
5. Usługa Chargeback jest przeprowadzana zgodnie z regulacjami międzynarodowej organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Visa lub Mastercard), na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.
6. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji użytkownikowi jest niezależna od nas.
7. Poinformujemy Cię o decyzji akceptanta w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania. Jeśli stwierdzimy bezzasadność żądania zgłoszonego we wniosku o Chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.

§ 6

Informacje dodatkowe

1. Nasz bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Jeśli masz spór z naszym bankiem, możesz zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem zawartym w odpowiedzi na reklamację, możesz:
 - 1) odwołać się do Zarządu banku,
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich*,
 - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu**,

- 5) skierować sprawę do sądu powszechnego.
4. Jeśli składasz skargę na działalność Zarządu, odwołujesz się do Rady Nadzorczej banku. Procedura jest taka jak w przypadku reklamacji.

§ 7

Skargi i wnioski

1. Możesz składać do banku skargi, które nie są reklamacjami. Skargi mogą dotyczyć zachowań pracowników, usług lub naszej działalności.
2. Możesz również składać wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.
3. Do skarg i wniosków stosujemy odpowiednio postanowienia dotyczące reklamacji za wyjątkiem § 6 ust. 3 pkt 4.

Zgoda banku na udział w pozasądowym postępowaniu

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z 23 września 2016 roku mogą prowadzić :

1. Rzecznik Finansowy***, (www.rf.gov.pl),
2. Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, (www.knf.gov.pl),
3. Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich**, (www.zbp.pl).

Wyjaśnienia oznaczeń	
*	dotyczy konsumentów
**	dotyczy klientów indywidualnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółki cywilnej oraz rolników



Bank Spółdzielczy w Czarnkowie

Spółdzielcza Grupa Bankowa

stempel nagłwkowy placówki banku

Numer rachunku i dane składającego reklamację (posiadacza rachunku)

Numer rachunku:

Imiona _____ Nazwisko _____

[illegible]

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.

- ☐ list na adres: _____
- ☐ w postaci elektronicznej na adres (pismo w formie PDF): _____
- ☐ osobiście w Placówce Banku: _____

Moje informacje

Potwierdzam adres e-mail, 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 danych istotnych 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 (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 zwrótnie pobrał tę samą kwotę, która została zwrócona przez bank na moją rzecz.

Informacje banku

Gdy mamy uzasadnione i należyte 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

miejsowość, data

podpis posiadacza rachunku / pełnomocnika

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przez bank

miejsowość, data

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

Wyjaśnienie

*	formularz nie dotyczy reklamacji transakcji kartą płatniczą
---	---



FORMULARZ REKLAMACJI*

stempel nagłówek placówki banku

Numer rachunku i dane składającego reklamację (posiadacza rachunku)

Numer rachunku: _____

Nazwa i siedziba podmiotu

REGON: _____ NIP: _____

Wybierz tylko jeden z punktów i zaznacz „X” w kratce:

- ☐ osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą (w tym rolnik, wspólnicy spółki cywilnej)
- ☐ pozostali klienci instytucjonalni

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 _____ złotych.
- ☐ Inne: _____

Opis reklamacji

Opisz szczegółowo, czego dotyczy reklamacja.

Sposób kontaktu

Zaznacz w jaki sposób mamy przesłać Ci odpowiedź na reklamację.

- ☐ list na adres: _____
- ☐ w postaci elektronicznej na adres (pismo w formie PDF): _____
- ☐ osobiście w Placówce Banku: _____

Moje informacje

Potwierdzam adres e-mail, 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 danych istotnych 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 (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

miejsowość, data

podpis posiadacza rachunku / pełnomocnika

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przez bank

miejsowość, 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
---	---

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

[illegible]**Powód reklamacji**
Reason for the complaint

1

☐	Nie wykonałem(-am) transakcji i nikogo nie upoważniłem(-am) do jej wykonania. <i>I did not make the transaction nor did I authorise anyone else to make it.</i>
☐	Nie otrzymałem(-am) gotówki z bankomatu, a mój rachunek został obciążony. <i>I received no cash from the ATM, but my account was debited.</i>
☐	Wykonałem(-am) tylko jedną transakcję, a zostałem(-am) obciążony(-a) podwójnie. <i>I only made one transaction but was charged twice.</i>
☐	Kwota transakcji, którą wykonałem(-am) wynosi _____ złotych, a nie _____ złotych. Załączony przez mnie rachunek wskazuje prawidłową kwotę. <i>The amount of the transaction I made was PLN _____ rather than PLN _____. The receipt/bill/invoice attached by me shows the correct amount.</i>
☐	Nie dokonywałem(-am) rezerwacji. <i>I made no booking.</i>
☐	Odwołałem(-am) rezerwację dnia _____ w formie: _____ (np. telefonicznej lub e-mail). Numer anulowania rezerwacji to: _____. <i>I cancelled my booking on _____, in the following form: _____ (for example, by telephone or e-mail). The booking cancellation number is: _____.</i>
☐	Rachunek uregulowałem(-am) w formie: _____ (np. inną kartą, gotówką), a mój rachunek został obciążony z tytułu płatności kartą płatniczą. <i>I paid the bill in the following form: _____ (e.g. by another card, cash), but my account was debited for payment by bank card.</i>
☐	Kupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową. <i>The purchased goods were not delivered in accordance with the contract.</i>
☐	Kupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) bądź uszkodzony. <i>The purchased goods were non-compliant with the specification (contract) or damaged.</i>
☐	Kupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową). <i>The purchased service was not provided or was non-compliant with the specification (contract).</i>
☐	Zwróciłem(-am) towar, ale nie otrzymałem(-am) zwrotu pieniędzy. <i>I returned the goods but received no refund.</i>
☐	Inne / Other _____

Załączniki do reklamacji

Attachments to the Complaint Form

- Wybierz odpowiedni punkt i zaznacz „X” w kratce, zgodnie z rodzajem dokumentu lub informacji, którą załączasz do reklamacji.
Select the appropriate point and put an 'X' in the relevant box, according to the type of document or information attached to your complaint.
- 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.
- 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; <i>confirmation of the conclusion of the contract, the acquisition of the goods or of the service;</i>
☐	b) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności; <i>details of the incident and specification of non-compliance;</i>

☐ c) informacje na temat działań podjętych wobec akceptanta, które zawierają co najmniej: <i>information on acts undertaken with respect to the payment acceptor, which must include as a minimum:</i> • datę i formy kontaktu posiadacza karty/użytkownika karty z akceptantem, <i>date and form of contact of the cardholder/card user with the payment acceptor,</i> • dane akceptanta, <i>details of the payment acceptor,</i> • treści zgłoszonego żądania oraz <i>contents of the filed request and</i> • odpowiedzi udzielonej przez akceptanta; <i>of the reply sent by the payment acceptor;</i>
☐ d) informacje czy towar został zwrócony, a jeśli nie to: <i>information on whether the goods were returned; if not, the following details:</i> • jaka jest przyczyna braku zwrotu towaru, <i>the reason behind the failure to return the goods,</i> • opis podjętych prób zwrotu towaru, <i>a description of attempts made to return the goods,</i> • informacje o rezygnacji bądź innych żądaniach <i>information about cancellation or any other requests</i>
☐ e) informacje o rezygnacji z usługi bądź innych żądaniach skierowanych do usługodawcy oraz: <i>information about cancellation of the service or any other requests sent to the Service Provider and:</i> • potwierdzenie rezerwacji, <i>booking confirmation,</i> • potwierdzenie anulowania usługi lub paragon z informacją o zwrocie pieniędzy. <i>confirmation of the service cancellation or a receipt with information on a refund.</i>
☐ f) Inne załączniki: <i>Other attachments:</i>

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 execution of the transaction covered by the complaint:

Utraciłem(-am) urządzenie, przy pomocy którego wykonywałem(-am) transakcje (np. telefon komórkowy, komputer, notebook, iPad). <i>I lost the device I had used to make transactions (e.g. mobile phone, computer, notebook, iPad).</i> ☐ TAK / YES ☐ NIE / NO
Ingerowano w oprogramowanie, które jest zainstalowane na moim urządzeniu i zawiera dane istotne dla przeprowadzania transakcji. <i>Someone tampered with the software installed on my device and containing data relevant to the transaction.</i>

☐ TAK / YES ☐ NIE / NO

Ujawniłem(-am) osobom trzecim danych istotnych dla przeprowadzania transakcji.
I did disclose to any third parties any data relevant to the execution of the transaction.

☐ 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 is in accordance with the current state of affairs.

☐ 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 po dniu stwierdzenia 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) money 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 of the discovery of an unauthorised transaction (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 należyte 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 authorities appointed to prosecute crimes;
- 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,

☐ w postaci elektronicznej na adres (pismo w formie PDF): *in electronic form to the address (letter in PDF form)*

☐ osobiście w Placówce Banku:
In person at a Bank Branch

Moje informacje ***My information***

Potwierdzam adres e-mail, na który bank ma udzielić odpowiedzi na reklamację:
I confirm the e-mail address to which the bank is to reply to the complaint:

Wskazuję nr 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:

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

miejsowość, 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***

miejsowość, data
place, date

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



FORMULARZ REKLAMACJI
DOTYCZĄCY KART DLA KLIENTA INSTYTUCJONALNEGO
COMPLAINT FORM
FOR INSTITUTIONAL CLIENT CARDHOLDERS

--

stempel nagłówkowy placówki banku
header-stamp of the bank branch

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

Czy jesteś klientem instytucjonalnym? (klienci instytucjonalni to klienci za wyjątkiem: osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, wspólników spółek cywilnych i rolników) <i>Are you an institutional client?</i> (institutional clients are clients except: self-employed natural persons, partners in civil-law partnerships and farmers)	Zaznacz „X” we właściwej kratce: <i>Put an 'X' in the appropriate box:</i> ☐ TAK / YES ☐ NIE / NO																																																															
Imię i nazwisko posiadacza / użytkownika karty <i>Full name of the cardholder/card user</i>																																																																
Numer karty <i>Card number</i>	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>																																																															
Numer rachunku, do którego wydano kartę <i>Account number linked to the bank card</i>	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>																																																															
Data transakcji <i>Transaction date</i>																																																																
Kwota transakcji <i>Transaction amount</i>																																																																
Waluta transakcji <i>Transaction currency</i> (PLN, USD, EUR, GBP)																																																																
Nazwa usługodawcy <i>Name of the Service Provider</i>																																																																
Miasto <i>City</i>																																																																
Państwo <i>Country</i>																																																																

Powód reklamacji

Reason for the complaint

Wybierz tylko jeden z punktów i zaznacz „X” w kratce.

Select only one of the points and put an 'X' in the relevant box.

☐ Nie wykonałem(-am) transakcji i nikogo nie upoważniłem(-am) do jej wykonania. <i>I did not make the transaction nor did I authorise anyone else to make it.</i>
☐ Nie otrzymałem(-am) gotówki z bankomatu, a mój rachunek został obciążony. <i>I received no cash from the ATM, but my account was debited.</i>
☐ Wykonałem(-am) tylko jedną transakcję, a zostałem(-am) obciążony (-a) podwójnie. <i>I only made one transaction but was charged twice.</i>
☐ Kwota transakcji, którą wykonałem(-am) wynosi _____ złotych, a nie _____ złotych. Załączony przez mnie rachunek wskazuje prawidłową kwotę. <i>The amount of the transaction I made was PLN _____ rather than PLN _____. The receipt/bill/invoice attached by me shows the correct amount.</i>
☐ Nie dokonywałem(-am) rezerwacji. <i>I made no booking.</i>
☐ Odwołałem(-am) rezerwację dnia _____ w formie: _____ (np. telefonicznej lub e-mail). Numer anulowania rezerwacji to: _____. <i>I cancelled my booking on _____, in the following form: _____ (for example, by telephone or e-mail). The booking cancellation number is: _____.</i>
☐ Rachunek uregulowałem(-am) w formie: _____ (np. inną kartą, gotówką), a mój rachunek został obciążony z tytułu płatności kartą płatniczą. <i>I paid the bill in the following form: _____ (e.g. by another card, cash), but my account was debited for payment by bank card.</i>
☐ Kupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową. <i>The purchased goods were not delivered in accordance with the contract.</i>
☐ Kupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) bądź uszkodzony. <i>The purchased goods were non-compliant with the specification (contract) or damaged.</i>
☐ Kupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową). <i>The purchased service was not provided or was non-compliant with the specification (contract).</i>
☐ Zwróciłem(-am) towar, ale nie otrzymałem(-am) zwrotu pieniędzy. <i>I returned the goods but received no refund.</i>
☐ Inne / Other _____

Załączniki do reklamacji

Attachments to the Complaint Form

- Wybierz odpowiedni punkt i zaznacz „X” w kratce, zgodnie z rodzajem dokumentu lub informacji, którą załączasz do reklamacji.
Select the appropriate point and put an 'X' in the relevant box, according to the type of document or information attached to your complaint.
- Załącz odpowiednie dokumenty wymienione w punktach od a) do e), zgodnie z powodem Twojej reklamacji.
Attach the relevant documents listed in a) to e), according to the reason for your complaint.
- Jeśli posiadasz dodatkowe dokumenty, które nie zostały wymienione w punktach od a) do 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 <i>confirmation of the conclusion of the contract, the acquisition of the goods or of the service</i>
☐ b) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności <i>details of the incident and specification of non-compliance</i>
☐ c) informacje na temat działań podjętych wobec akceptanta, które zawierają co najmniej: <i>information on acts undertaken with respect to the payment acceptor, which must include as a minimum</i> • datę i formy kontaktu posiadacza karty / użytkownika karty z akceptantem, <i>date and form of contact of the cardholder/card user with the payment acceptor,</i> • dane akceptanta, <i>details of the payment acceptor,</i> • treści zgłoszonego żądania oraz <i>contents of the filed request and</i> • odpowiedzi udzielonej przez akceptanta <i>of the reply sent by the payment acceptor</i>
☐ d) informacje czy towar został zwrócony, a jeśli nie to: <i>information on whether the goods were returned; if not, the following details</i> • jaka jest przyczyna braku zwrotu towaru, <i>the reason behind the failure to return the goods,</i> • opis podjętych prób zwrotu towaru, <i>a description of attempts made to return the goods,</i> • informacje o rezygnacji bądź innych żądaniach <i>information about cancellation or any other requests (in the case of the acquisition of services)</i>
☐ e) informacje o rezygnacji z usługi bądź innych żądaniach skierowanych do usługodawcy oraz: <i>information about cancellation of the service or any other requests sent to the Service Provider and:</i> • potwierdzenie rezerwacji, <i>booking confirmation,</i> • potwierdzenie anulowania usługi lub paragon z informacją o zwrocie pieniędzy <i>confirmation of the service cancellation or a receipt with information on a refund</i>
f) inne załączniki: <i>other attachments:</i>

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 execution of the transaction covered by 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 and containing data relevant to the transaction.

☐ TAK / YES

☐ NIE / NO

Ujawniłem(-am) osobom trzecim danych istotnych dla przeprowadzania transakcji.

I did disclose to any third parties any data relevant to the execution of the transaction.

☐ 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 is in accordance with the current state of affairs.

☐ 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 po dniu stwierdzenia 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) money 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 of the discovery of an unauthorised transaction (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 zwrótnie 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 należyte 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 authorities appointed to prosecute crimes.
- 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,

☐ w postaci elektronicznej na adres (pismo w formie PDF): *in electronic form to the address (letter in PDF form)*

☐ osobiście w Placówce Banku:
In person at a Bank Branch

Moje informacje *My information*

Potwierdzam adres e-mail, na który bank ma udzielić odpowiedzi na reklamację:

I confirm the e-mail address to which the bank is to reply to the complaint:

Wskazuję nr telefonu, na który bank może przekazać mi 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:

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

miejsowość, 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
Acknowledgement of receipt of the complaint

miejsowość, data
place, date

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



FORMULARZ REKLAMACJI UBEZPIECZENIOWEJ

Przedmiot reklamacji	
Nazwa towarzystwa ubezpieczeniowego, którego dotyczy reklamacja	
Czego dotyczy reklamacja: zaznacz odpowiednie okienko i uzupełnij informacje	☐ umowa nr polisy:
	☐ odszkodowanie/świadczenie z umowy ubezpieczenia numer umowy ubezpieczenia:
	☐ inne numer sprawy: ☐ produkt nazwa produktu:

Składam reklamację jako	
Zaznacz odpowiednie okienko	☐ Ubezpieczony ☐ Ubezpieczający ☐ Uposażony ☐ Uprawniony ☐ Inne

Moje dane	
Imię i nazwisko	
PESEL	

Nazwa przedsiębiorcy	
NIP	
REGON	
Adres zamieszkania / adres siedziby	
Adres korespondencyjny (jeśli jest inny niż adres zamieszkania / adres siedziby)	
Adres e-mail	
Numer telefonu	

Opis	
Opisz szczegółowo, czego dotyczy reklamacja	
Uzasadnij reklamację	
Napisz, czego oczekujesz w związku z reklamacją	
Wymień załączniki, jeśli są dołączone	

	
--	-------

Oświadczenia klienta

Oświadczam, że **zostałam (-em) poinformowany** o:

- 1) procedurze składania i rozpatrywania reklamacji dostępnej na stronie internetowej towarzystwa ubezpieczeniowego;
- 2) umieszczeniu klauzuli RODO na stronie internetowej towarzystwa ubezpieczeniowego.

Proszę o udzielenie odpowiedzi na mój **adres e-mail**, wskazany w formularzu.

(data i czytelny podpis składającego reklamację)

Oświadczenie pracownika banku

Oświadczam, że przyjąłem reklamację ustną dnia [data] roku.

(data, czytelny podpis i pieczęć pracownika banku)