



Spółdzielcza Grupa Bankowa
Bank Spółdzielczy w Nakle nad Notecią

FORMULARZ REKLAMACYJNY

☐ Reklamacja ☐ Skarga ☐ Wniosek ☐ Odwołanie

stempel nagłówkowy placówki banku

Numer rachunku i dane składającego reklamację (posiadacza rachunku)

Numer rachunku: _____

☐ klient indywidualny

.....
Imię i nazwisko, nr PESEL, adres zamieszkania

☐ osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą (w tym rolnicy oraz wspólnicy spółek cywilnych)

.....
Imię i nazwisko / nazwa podmiotu, nr PESEL, NIP, Regon, adres siedziby podmiotu

☐ klient instytucjonalny

.....
Nazwa podmiotu, nr NIP, Regon, adres siedziby podmiotu

Zakres zgłoszenia

REKLAMACJA

- | | | | |
|---|---|--|---|
| ☐ rachunek | ☐ transakcja na rachunku | ☐ opłaty i prowizje | ☐ oprocentowanie |
| ☐ lokata | ☐ kredyt | ☐ bankomat | ☐ inne |
| ☐ elektroniczne kanały dostępu | | | |

(Uwaga reklamację dotyczącą kart oraz ubezpieczeń składa się na innych drukach)

SKARGA

- ☐ obsługa klienta ☐ działalność Banku ☐ inne

WNIOSEK

- ☐ poprawa funkcjonowania Banku ☐ poszerzenie oferty Banku ☐ inne

ODWOŁANIE

.....
nr nadany pierwotnie złożonemu zgłoszeniu reklamacyjnemu

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

prosimy o szczegółowe opisanie zgłaszanego problemu, oczekiwanego sposobu i terminu jego rozwiązania, podanie czasu i miejsca wystąpienia w celu zapewnienia sprawnego przebiegu procesu reklamacji)

Opisz szczegółowo czego dotyczy reklamacja

Sposób kontaktu

Zaznacz, w jaki sposób mamy przesłać Ci odpowiedź na reklamację.

- ☐ list na adres: _____
- ☐ e-mail na adres (pismo w formie PDF): _____

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

Postaw znak X przy odpowiednim oświadczeniu.

Oświadczam, że:

- ☐ jest klientem Banku Spółdzielczego w Nakle nad Notecią
- ☐ nie jest klientem Banku Spółdzielczego w Nakle nad Notecią i otrzymałem (–am) obowiązujące w Banku „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Nakle nad Notecią”

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).
☐ Nie utraciłem(-am) urządzenia , przy pomocy którego wykonywałem(-am) transakcje (np. telefon komórkowy, komputer, notebook, iPad).
☐ Ingerowano w oprogramowanie , które jest zainstalowane na moim urządzeniu i zawiera dane istotne dla przeprowadzania transakcji.
☐ Nie ingerowano w oprogramowanie , które jest zainstalowane na moim urządzeniu i zawiera dane istotne dla przeprowadzania transakcji.
☐ Ujawniłem(-am) osobom trzecim dane istotne dla przeprowadzania transakcji.
☐ Nie ujawniłem(-am) osobom trzecim danych istotnych dla przeprowadzania transakcji.

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