



# Spółdzielcza Grupa Bankowa

# FORMULARZ REKLAMACJI\*

**stempel nagłwkowy 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.

- ☐ listownie na adres: \_\_\_\_\_
- ☐ e-mail na adres (pismo w formie PDF): \_\_\_\_\_
- ☐ listownie na adres do e-Doręczeń (pismo w formie PDF): \_\_\_\_\_

### Moje informacje

Potwierdzam adres e-mail/adres do e-Doręczeń, 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 dane istotne 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 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).

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 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

\_\_\_\_\_  
miejscowość, data

\_\_\_\_\_  
podpis posiadacza rachunku / pełnomocnika

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przez bank

\_\_\_\_\_  
miejscowość, 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