Załącznik nr 11 do Zasad składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Gąbinie

Bank Spółdzielczy w Gąbinie

FORMULARZ REKLAMACJI DOTYCZĄCY KART DLA KLIENTA INSTYTUCJONALNEGO

Stempel nagłówkowy placówki Banku:

Numer karty i dane składającego reklamację

Czy jesteś klientem instytucjonalnym? (klienci instytucjonalni to klienci za wyjątkiem: osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, wspólników spółek cywilnych i rolników)	Zaznacz „X” we właściwej kratce: ☐ TAK ☐ NIE
Imię i nazwisko posiadacza/użytkownika karty	
Numer karty	
Numer rachunku, do którego wydano kartę	
Data transakcji	
Kwota transakcji	
Waluta transakcji	
Nazwa usługodawcy	
Miasto	
Państwo	

Powód reklamacji

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

☐ Nie wykonałem(-am) transakcji i nikogo nie upoważniłem(-am) do jej wykonania.
☐ Nie otrzymałem(-am) gotówki z bankomatu, a mój rachunek został obciążony.
☐ Wykonałem(-am) tylko jedną transakcję, a zostałem(-am) obciążony (-a) podwójnie.
☐ Kwota transakcji, którą wykonałem(-am) wynosi _____ złotych, a nie _____ złotych. Załączony przez mnie rachunek wskazuje prawidłową kwotę.

☐ Nie dokonywałem(-am) rezerwacji.
☐ Odwołałem(-am) rezerwację dnia _____ w formie: _____ (np. telefonicznej lub e-mail). Numer anulowania rezerwacji to: _____ .
☐ Rachunek uregulowałem(-am) w formie: _____ (np. inną kartą, gotówką), a mój rachunek został obciążony z tytułu płatności kartą płatniczą.
☐ Kupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową.
☐ Kupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) bądź uszkodzony.
☐ Kupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową).
☐ Zwróciłem(-am) towar, ale nie otrzymałem(-am) zwrotu pieniędzy.
☐ Inne_____

Załączniki do reklamacji

1. Wybierz odpowiedni punkt i zaznacz „X” w kratce, zgodnie z rodzajem dokumentu lub informacji, którą załączasz do reklamacji.
2. Załącz odpowiednie dokumenty wymienione w punktach od a) do e), zgodnie z powodem Twojej reklamacji.
3. Jeśli posiadasz dodatkowe dokumenty, które nie zostały wymienione w punktach od a) do e), możesz opisać je w punkcie f).

☐ a) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi;
☐ b) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności;
☐ c) informacje na temat działań podjętych wobec akceptanta, które zawierają co najmniej: • datę i formy kontaktu posiadacza karty / użytkownika karty z akceptantem, • dane akceptanta, • treści zgłoszonego żądania oraz • odpowiedzi udzielonej przez akceptanta;
☐ d) informacje czy towar został zwrócony, a jeśli nie to: • jaka jest przyczyna braku zwrotu towaru, • opis podjętych prób zwrotu towaru, • informacje o rezygnacji bądź innych żądaniach

☐ e) informacje o rezygnacji z usługi bądź innych żądaniach skierowanych do usługodawcy oraz:

- potwierdzenie rezerwacji,
- potwierdzenie anulowania usługi lub paragon z informacją o zwrocie pieniędzy.

☐ f) Inne załączniki:

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:

Karta była cały czas w moim posiadaniu.
☐ TAK
☐ NIE

Informacje podane przeze mnie 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 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.

Sposób przekazania odpowiedzi na reklamację

Zaznacz w jaki sposób mamy przesłać Ci odpowiedź na reklamację.

☐ listownie na adres korespondencyjny posiadacza/użytkownika karty,

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

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:

			-				-			

Potwierdzenie złożenia reklamacji przez składającego reklamację

Miejscowość, data:

Podpis posiadacza/użytkownika karty zgodny z podpisem na karcie:

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji

Miejscowość, data:

Stempel funkcyjny i podpis pracownika przyjmującego reklamację w placówce Banku oraz numer telefonu

Appendix no. 11 to the Procedure of filing and reviewing complaints in the Cooperative Bank in Gąbin

Bank Spółdzielczy w Gąbinie

COMPLAINT FORM FOR INSTITUTIONAL CLIENT CARDHOLDERS

Header-stamp of the bank branch:

Card number and details of the complainant

Are you an institutional client? (institutional clients are clients except: self-employed natural persons, partners in civil-law partnerships and farmers)	Put an 'X' in the appropriate box: ☐ YES ☐ NO
Full name of the cardholder/card user	
Card number	
Account number linked to the bank card	
Transaction date	
Transaction amount	
Transaction currency (PLN, USD, EUR, GBP)	
Name of the Service Provider	
City	
Country	

Reason for the complaint

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

☐ I did not make the transaction nor did I authorise anyone else to make it.
☐ I received no cash from the ATM, but my account was debited.

☐ I only made one transaction but was charged twice.
☐ The amount of the transaction I made was PLN _____ rather than PLN _____. The receipt/bill/invoice attached by me shows the correct amount.
☐ I made no booking.
☐ I cancelled my booking on _____, in the following form: _____ (for example, by telephone or e-mail). The booking cancellation number is: _____.
☐ I paid the bill in the following form: _____ (e.g. by another card, cash), but my account was debited for payment by bank card.
☐ The purchased goods were not delivered in accordance with the contract.
☐ The purchased goods were non-compliant with the specification (contract) or damaged.
☐ The purchased service was not provided or was non-compliant with the specification (contract).
☐ I returned the goods but received no refund.
☐ Other _____

Attachments to the Complaint Form

1. Select the appropriate point and put an ‘X’ in the relevant box, according to the type of document or information attached to your complaint.
2. Attach the relevant documents listed in a) to e), according to the reason for your complaint.
3. If you have any additional documents other than those listed in a) to e), you can describe them in f).

☐ a) confirmation of the conclusion of the contract, the acquisition of the goods or of the service;
☐ b) details of the incident and specification of non-compliance;
☐ c) information on acts undertaken with respect to the payment acceptor, which must include as a minimum: • date and form of contact of the cardholder/card user with the payment acceptor, • details of the payment acceptor, • contents of the filed request and

• of the reply sent by the payment acceptor;
☐ d) information on whether the goods were returned; if not, the following details: • the reason behind the failure to return the goods, • a description of attempts made to return the goods, • information about cancellation or any other requests (in the case of the acquisition of services);
☐ e) information about cancellation of the service or any other requests sent to the Service Provider and: • booking confirmation, • confirmation of the service cancellation or a receipt with information on a refund.
☐ f) Other attachments:

My statements

Please indicate ‘YES’ or ‘NO’ in the appropriate statement

I declare that within a period of 14 days before the execution of the transaction covered by the complaint:

I lost the device I had used to make transactions (e.g. mobile phone, computer, notebook, iPad). ☐ YES ☐ NO
Someone tampered with the software *installed on my device and containing data relevant to the transaction.* ☐ YES ☐ NO
I did disclose to any third parties any data relevant to the execution of the transaction. ☐ YES ☐ NO

I further declare and represent that:

The card was in my possession all the time. ☐ YES ☐ NO
The information provided by me in the form is in accordance with the current state of affairs. ☐ YES ☐ NO

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).
If the bank should refuse to accept the complaint:
☐ **I agree**
☐ I do not agree
for the bank to re-charge the same amount as was refunded by the bank to me.

Bank information

Where we have reasonable and duly documented grounds to suspect fraud:
1) we have an obligation to inform the authorities appointed to prosecute crimes.
2) we have no obligation to refund any transaction reported as unauthorised.

Manner of reply to the complaint

Please indicate how we should send you our reply to the complaint

☐ by ordinary mail sent to the correspondence address of the card holder/card user,

☐ *by e-mail to the following address (in PDF form):*

My information

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

I indicate the telephone number to which the bank may provide the password to open the correspondence sent to the e-mail address:

			-				-			

Confirmation of filing the complaint by the complainant

Place, date:

Signature of the cardholder/card user consistent with the signature on the card:

Acknowledgement of receipt of the complaint

Place, date:

Function stamp and signature of the employee receiving the complaint in the Bank branch and telephone number: