

Pieczętka adresowa placówki Banku / Address stamp of the branch

Data złożenia zgłoszenia / Date of submitting the form

Zgłoszenie reklamacji / Complaint form

(Prosimy o wypełnienie drukowanymi literami / Please fill out in block letters)

DANE KLIENTA/DATA OF THE CUSTOMER

(Posiadacza rachunku/Kredytobiorcy/Użytkownika karty składającego reklamację / Account owner/Borrower/Card User submitting the complaint)

Imię i Nazwisko/Nazwa / First name and surname/Company name

PESEL*** /PESEL identification number

REGON / National Business Registry Number REGON

Adres do korespondencji (do kontaktu z Klientem w sprawie niniejszej reklamacji): / Delivery address (for the purposes of notifications concerning this complaint):

Nazwa ulicy Street

nr domu, /House No.

nr lokalu/Appartment No.

Miejscowość /Town

Kod pocztowy / Post code

Poczta / Post office

Kraj (jeżeli inny niż Polska)/Country (if other than Poland)

Tel. komórkowy / Mobile phone

Tel. stacjonarny / Landline

INFORMACJE DOTYCZĄCE REKLAMACJI / INFORMATION ABOUT THE COMPLAINT

Rodzaj karty: / Card type:

- Karta debetowa MasterCard / MasterCard debit card
 Karta kredytowa MasterCard / MasterCard credit card

Numer karty:/Card number:

Data ważności karty/Expiry date:

Imię i nazwisko Użytkownika karty umieszczone na karcie/Name and surname of the User as printed on card

Nazwa Posiadacza rachunku / Kredytobiorcy umieszczona na karcie /Name of Account Owner/Borrower as printed on card

Imię Użytkownika karty / First name of Card User

Nazwisko Użytkownika karty / Surname of Card User

PESEL Użytkownika karty / PESEL identification number of Card User

Transakcja 1: kwota:
Transaction 1: amount:

waluta:
currency:

data:
date:

Transakcja 2: kwota:
Transaction 2: amount:

waluta:
currency:

data:
date:

Transakcja 3: kwota:
Transaction 3: amount:

waluta:
currency:

data:
date:

Nazwa usługodawcy: /
Name of service provider:

Miejsce dokonania transakcji: /
Place of concluding the transaction:

Komunikat z ATM (z bankomatu): /
Message from the ATM (cash machine):

Powód zgłoszenia reklamacji (*Prosimy zaznaczyć właściwe*): /*Grounds for complaint (please check as appropriate)*:

- Użytkownik karty nie zdążył podjąć gotówki wypłaconej przez bankomat; rachunek Posiadacza rachunku/Kredytobiorcy został obciążony w/w kwotą;
/Card user did not manage to collect the cash dispatched by the ATM; the account of the Account Owner/Borrower was charged with the said amount;
- Użytkownik karty wykonał powyższą transakcję w bankomacie, lecz nie otrzymał banknotów; rachunek Posiadacza rachunku/Kredytobiorcy został obciążony w/w kwotą;
/The Card User completed the aforementioned transaction at the ATM but did not receive the bank notes; the account of the Account Owner/Borrower was charged with the said amount;
- Użytkownik karty wykonał powyższą transakcję w bankomacie na kwotę _____ bankomat wypłacił kwotę _____
/ The Card User completed the aforementioned transaction in the amount of _____ at the ATM; the ATM paid the amount of _____
- Użytkownik karty dokonał transakcji płatniczej kartą lecz z powodu rachunek ostatecznie uregulował gotówką* w inny sposób*; mimo to rachunek Posiadacza rachunku/Kredytobiorcy został obciążony w/w kwotą z tytułu dokonywanej transakcji płatniczej;
/ The Card User concluded a payment transaction by card, but due to (s)he finally settled the payment in cash in a different way*; in spite of that, the account of the Account Owner/Borrower was charged with the said amount due to the concluded payment transaction;*
- Użytkownik karty wykonał tylko jedną transakcję, natomiast został obciążony podwójnie* / _____*
/The Card User concluded only one transaction, but the account was charged twice/_____**
- Kwota dokonanej transakcji wynosi _____, a nie _____; Załączony rachunek wskazuje prawidłową kwotę;
/The amount of the transaction in question was _____, not _____; The correct amount is specified in the enclosed receipt;
- Użytkownik karty nie dokonał powyższej transakcji; Nigdy nie zamówił drogą pocztową lub telefonicznie i nie otrzymał żadnych towarów dotyczących powyższej transakcji;
/The Card User did not conclude the transaction in question; (S)he never ordered any goods subject to the transaction by mail or on the phone, nor did (s)he receive any such goods;
- Użytkownik karty dokonał tylko jednej transakcji. Pozostałe transakcje nie były dokonane przez Użytkownika karty; /The Card User concluded only one transaction. The other transactions were not concluded by the Card User;
- Konto Kredytobiorcy nie zostało jeszcze uznane kwotą załączonego rachunku kredytowego;
/The account of the Borrower has not yet been credited with the amount of the enclosed credit account;
- przesyłka z PIN* kartą* nie dotarła;
/The User has not received the delivered PIN/card*;*
- Użytkownik karty nie przebywał w tym hotelu i nie dokonywał w nim żadnych rezerwacji;
/The Card User did not stay at this hotel nor did (s)he book any accomodation there;

rezerwacja została odwołana w dniu _____ pisemnie*/telefonicznie*; numer anulowania _____.

/The booking was cancelled on the _____ in writing/on the phone*; cancellation number: _____;*

Inne (proszę opisać)

/ Other (please describe) _____

Oczekiwania Klienta (oczekiwany przez Klienta stan po rozpatrzeniu reklamacji):

/Expectations of the Customer (the expected situation after handling the complaint):

Oświadczenia Użytkownika karty:/Statement of Card User:

Powyższa karta była cały czas w moim posiadaniu: */The card in question remained in my possession at all times*

TAK/YES

NIE/NO

Wyrażam zgodę na ewentualne udostępnianie organom ścigania moich danych osobowych oraz innych danych bezpośrednio lub pośrednio związanych z reklamowanymi prze mnie transakcjami.

/I hereby express my consent for the disclosure of my personal data and other data indirectly or directly connected with the transactions concluded by me, to law enforcement agencies.

.....
*Podpis Użytkownika karty zgodnie ze wzorem podpisu obowiązującym w Banku
/Signature of Card User (compliant with the signature specimen file dat the Bank)*

załączniki:/Attachments

Potwierdzenie dokonania transakcji w bankomacie/*Confirmation of transaction concluded at the ATM*

Potwierdzenie dokonania transakcji w POS/*Confirmation of transaction concluded at the POS*

Wyciąg z rachunku bankowego/*Bank account statement*

Inne (wymienić): *Other (please specify):*

.....
miejsowość i data / place and date

.....
*czytelny podpis Klienta/ pieczęć firmowa Klienta i podpisy osób upoważnionych
/legible signature of the Customer/company stamp of the Customer and signatures of
authorised representatives*

OŚWIADCZENIE POSIADACZA RACHUNKU/KREDYTOBIORCY **
/STATEMENT OF ACCOUNT OWNER/BORROWER**

Oświadczam, że jako /Posiadacz rachunku do którego wydano kartę Użytkownikowi karty*/ Kredytobiorca limitu kredytowego w karcie kredytowej wydanej Użytkownikowi karty* / zapoznałem się z treścią składanej reklamacji.

/I hereby represent that, as the Owner of the account to which a card was issued for the Card User/Borrower of the overdraft facility of the credit card issued for the Card User*/ I have familiarised myself with the content of the filed complaint.*

Kopię odpowiedzi Banku na złożoną reklamację: */Please deliver the copy of the response of the Bank to my complaint:*

- przekazać do Mnie*/Firmy* pisemnie pocztą na adres :.....
/to me/to the Company* by post, to the following address:*
- nie wysyłać do Mnie*/Firmy* / *do not send to me*/to the Company**

.....
miejsowość i data/place and date
Kredytobiorcy

.....
podpis Posiadacza rachunku/ Kredytobiorcy /pieczęć firmowa Posiadacza rachunku/ i podpisy osób upoważnionych zgodnie ze wzorem podpisu obowiązującym w Banku /legible signature of the Customer/company stamp of the Account Owner/Borrower and signatures of authorised representatives compliant with the signature specimen file dat the Bank

- zaznaczyć właściwe */Check as appropriate*
* niepotrzebne skreślić/*Delete as appropriate*
** wypełnia Posiadacz rachunku/ Kredytobiorca który nie jest Użytkownikiem karty której dotyczy reklamacja i nie jest osobą / podmiotem składającym reklamację/*To be filled out by Account Owner/Borrower who is not the User of the card in question and is not the person/entity filing the complaint*
*** w przypadku braku PESEL podać inny dokument tożsamości (rodzaj, seria i numer)/*If no PESEL number is available, please enter another ID (type, series and umber)*

WYPEŁNIA PLACÓWKA BANKU: / TO BE FILLED OUT BY THE BANK:

Potwierdzam przyjęcie reklamacji przez Bank / *I hereby confirm that the complaint was accepted by the Bank.*

godzina, stempel memorialowy /Hour, date stamp
pieczęć funkcyjna i podpis pracownika Banku/Name stamp and signature of Bank employee

Uwagi, adnotacje/*Comments and remarks*.....