



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)

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 oraz godzina :   
date and time:

Transakcja 2: kwota:   
Transaction 2: amount:

waluta:   
currency:

data oraz godzina :   
date and time:

Transakcja 3: kwota:   
Transaction 3: amount:

waluta:   
currency:

data oraz godzina :   
date and time :

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 zdołał 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;
- przesyłka z PIN\* kartą\* nie dotarła;  
*/The User has not received the delivered PIN\*/card\*;*

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 o 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 tradycyjną 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*.....