

Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie (jeżeli reklamacja dotyczy realizacji zlecenia płatniczego z wyłączeniem transakcji dokonanych kartą płatniczą)

1.	Data/godzina zgłoszenia ¹⁾	-.....-.....	godz.
Dane klienta			
2.	Modulo		
3.	Imię i nazwisko lub nazwa firmy ¹⁾		
4.	Numer PESEL lub REGON ¹⁾		
5.	Adres e-mail lub do doręczeń elektronicznych		
6.	Telefon kontaktowy ¹⁾ UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się w sprawie składanej reklamacji		
Dane reklamowanej transakcji			
7.	Czego reklamacja dotyczy: ¹⁾	przelewu ☐ BLIK ☐ inne ☐ _____	
8.	Numer rachunku którego dotyczy reklamacja ¹⁾		
9.	Data reklamowanej transakcji płatniczej ¹⁾		
10.	Kwota reklamowanej transakcji płatniczej ¹⁾		
11.	Czy wyrażał/a Pan/i zgodę na realizację reklamowanej transakcji? ¹⁾	☐ TAK ☐ NIE	

12.	Treść reklamacji ¹⁾	
13.	Oczekiwania Klienta ¹⁾	
14.	Oczekiwana forma odpowiedzi na reklamację ¹⁾	☐ list UWAGA! Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny. ☐ e-mail UWAGA! Możliwe wyłącznie na podstawie dyspozycji Klienta zgłaszanej podczas składania reklamacji oraz z zastrzeżeniem, że Bank posiada potwierdzony przez klienta adres mailowy lub adres do doręczeń .

Proszę o zaznaczenie odpowiedzi i udzielenie dodatkowych informacji

1. Czy zna Pan/i zasady bezpiecznego korzystania z komputera, Systemu bankowości elektronicznej i sieci Internet?

☐ TAK ☐ NIE *

2. Czy posiada Pan/i program antywirusowy na swoim urządzeniu?

☐ TAK ☐ NIE *

3. Czy z Pana/i komputera/telefonu korzysta inna osoba?

☐ TAK ☐ NIE * Jeśli wybrano „TAK” to wpisać kto:

4. Czy strona internetowa Banku [www.karpatiabs.pl](https://karpatiabs.pl/) (<https://karpatiabs.pl/>) lub strona logowania <https://ebank.karpatiabs.pl/> lub <https://ecorpo.karpatiabs.pl/>, <https://ecorpo.karpatiabs.pl/eCorpoNet/>) przed lub po zalogowaniu w dniu zdarzenia wyglądała inaczej niż zazwyczaj?

☐ TAK ☐ NIE * Jeśli wybrano „TAK” proszę opisać wygląd strony.

5. Czy w ostatnim czasie zauważył/a Pan/i nietypowe lub podejrzane zdarzenie związane z działaniem telefonu czy komputera (za zdarzenie nietypowe / podejrzane należy uznać m.in.: otrzymanie nieoczekiwanego emaila z fakturą lub linkiem, otrzymanie emaila z treścią napisaną w języku obcym, z błędami, od

nieznanego nadawcy, otrzymanie sms poprzez Messenger/Whatsapp od kolegi potrzebującego szybkiej pożyczki, nieprawidłowe działanie urządzenia, zgubienie karty płatniczej)?

☐ TAK ☐ NIE * Jeśli wybrano „TAK” proszę podać szczegóły.

6. Czy w dniu zdarzenia dokonywał/a Pan/i zakupów poprzez portale zakupowe np. OLX, Vinted lub dzwoniła do Pana/i osoba podająca się za maklera, brokera lub pracownika banku lub innej instytucji zaufania publicznego (policja, prokuratura, służby specjalne)?

☐ TAK ☐ NIE * Jeśli wybrano TAK proszę podać szczegóły.

7. Czy dane odnośnie loginu i hasła do systemu e-BankNet oraz e-CorpoNet lub kod BLIK został/y podane/y innej osobie np. w rozmowie telefonicznej lub na stronie internetowej?

☐ TAK ☐ NIE * Jeśli wybrano „TAK” proszę podać szczegóły np. numer telefonu z jakiego zostało wykonane połączenie lub adres strony internetowej.

8. Czy autoryzował/a Pan/i reklamowaną transakcję kodem identyfikacyjnym?

☐ TAK ☐ NIE *

9. Czy podał/a Pan/i innej osobie kod identyfikacyjny do realizacji transakcji?

☐ TAK ☐ NIE *

10. Na jaki numer telefonu otrzymał/a Pan/i sms od KARPATIA BS w dniu zdarzenia. Proszę o ich pokazanie lub jeśli to możliwe o przesłanie ich na skrzynkę email reklamacje@karpatiabs.pl np. zdjęcia lub zrzutu ekranu.

11. Czy podczas uwierzytelniania transakcji zapoznał/a się Pan/i z treścią sms-a /powiadomienia w Aplikacji mobilnej?

☐ TAK ☐ NIE *

12. Czy autoryzował/a Pan/i samodzielnie reklamowane transakcje?

☐ TAK ☐ NIE *

13. Czy podejrzewa Pan/i kto mógł dokonać transakcji?

☐ TAK ☐ NIE *

Jeśli TAK proszę podać szczegóły.

14. Czy dokonał/a Pan/i zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa>.

☐ TAK ☐ NIE *

Jeśli wybrano „TAK” proszę o podanie jednostki policji/prokuratury, do której zostało dokonane zawiadomienie lub okazanie/przesłanie zaświadczenia o złożonym zawiadomieniu.

Jeśli wybrani „NIE”: Czy zamierza Pan/Pani takiego zawiadomienia dokonać.

☐ TAK ☐ NIE *

Ja niżej podpisany/a oświadczam pod rygorem odpowiedzialności karnej przewidzianej w art. 297 § 1 Kodeksu karnego, że wyżej wymienione informacje są zgodne z prawdą, opisują zdarzenie zgodnie ze stanem faktycznym, co potwierdzam własnoręcznym podpisem.

Podpis Klienta / osoby zgłaszającej

Wypełnia pracownik przyjmujący reklamację:

Uwagi pracownika i dodatkowe informacje Pracownika przyjmującego reklamację ³⁾	
Ilość przyjętych załączników:	
Nr telefonu w Banku z którego została przeprowadzona rozmowa z Klientem ²⁾	
Jednostka przyjmująca reklamację ¹⁾	
Stwierdza się aktualności danych identyfikacyjnych Klienta w systemie informatycznym Banku	☐ TAK ☐ NIE
Data, pieczęć i podpis pracownika Banku przyjmującego reklamację	

- 1) wypełnienie pola jest obowiązkowe
- 2) dotyczy reklamacji przyjmowanych telefonicznie
- 3) w przypadku wypełnienia rubryki przez pracownika Banku należy podsumować rozmowę i potwierdzić od klienta, czy wszystko zostało przez nas zrozumiane w sposób właściwy (np. przeczytać dany punkt klientowi)
- 4) zaznaczyć wskazaną przez Klienta odpowiedź

*zaznaczyć właściwą odpowiedź