

WZÓR PISMA

Reklamacja do banku

Poznań, 28.04.2022r.

Bank „Relaks” S.A.

z siedzibą w

Antoni Beksa

ul. Staromodna 12/6

66-333 Poznań

PESEL 1234567890

telefon / e-mail

nr rachunku

.....

Dotyczy: wypłaty z bankomatu w dniu 05.03.2022r.

REKLAMACJA

Z uwagi na zdarzenie mające miejsce w dniu 05.03.2022r. polegające na nieskutecznym pobraniu pieniędzy z bankomatu mojego banku, w którym prowadzę rachunek ROR składam reklamację.

W dniu zdarzenia tj. 05.03.2022r. w bankomacie położonym przy ulicy Staromodnej 10 w Poznaniu zadysponowałem operację wypłaty 250 złotych. Po wprowadzeniu karty bankowej nr. 12345678900 i wpisaniu hasła i kodu pin bankomat przystąpił do żądanej operacji. Niestety



MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI
www.ms.gov.pl



POZnań*

WZÓR PISMA

bankomat po odczytaniu danych z wprowadzonej karty bankowej (mojej karty przypisanej do prowadzonego konta) i wykonaniu operacji zwrócił kartę nie wypłacając mi zaordynowanej przeze mnie kwoty 250 zł.

Nadmieniam, że bankomat pomimo braku wypłaty gotówki wydrukował potwierdzenie operacji wypłaty żądanej kwoty.

Dowód: potwierdzenie operacji z dnia 05.03.2022r.

Z uwagi na powyższe żądam nieuznania tej operacji za skuteczną, albowiem bankomat nie wypłacił mi pieniędzy nadto, żądam przywrócenia stanu rachunku do stanu z przed dokonaniem operacji w bankomacie.

Stan konta z przed operacji wynosił kwotę 2250 zł (słownie: dwa tysiące dwieście pięćdziesiąt złotych).

Odpowiedzi oczekuje za pośrednictwem e-maila podanego wyżej.

Z poważaniem

Antoni Beksa

Załącznik:

Potwierdzenie operacji

Wyjaśnienia:

1. Każdy klient banku niezadowolony z obsługi może złożyć reklamację w związku ze świadczonymi na jego rzecz usługami. Umożliwiają to przepisy ustawy z dnia 05.08.2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Reklamacja obejmuje zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego.
2. Sposobów złożenia reklamacji jest kilka: forma pisemna, telefoniczna, elektroniczna, ustna



MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI
www.ms.gov.pl



POZnań*

WZÓR PISMA

(złożona bezpośrednio w placówce).

3. Podmiot rynku finansowego ma obowiązek aby w treści zawieranej z klientem umowy opisać obowiązującą procedurę reklamacyjną.
4. Odpowiedź na reklamację powinna być pisemna (odpowiedź może być wysłana pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta). Rozpoznanie reklamacji powinno nastąpić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, podmiot rynku finansowego w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Odpowiedź na reklamację klienta powinna zawierać w szczególności:
 1. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
 2. wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
 3. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 4. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
7. Nieuwzględnienie reklamacji obliguje bank do przedstawienia klientowi pouczenia o możliwości:
 1. odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
 2. skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje



WZÓR PISMA

taką możliwość;

3. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
4. wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.



MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI
www.ms.gov.pl



POZnan*