


Załącznik nr 2 do Procedury składania oraz rozpatrywania reklamacji

| REKLAMACJA | |  SKOK | |
|---|--------------------------|---|--------------------|
| DANE POSIADACZA KARTY/UŻYTKOWNIKA * | | | |
| <i>Cardholder Details</i> | | | |
| Imię i nazwisko <small>Cardholder Name</small> | | | |
| Nazwa SKOK | | | |
| Adres posiadacza/użytkownika do korespondencji | | | |
| Numer członka | | Numer karty <small>Card Number</small> | ***** _ _ _ _ _ |
| Wnioskuje o udzielenie odpowiedzi na reklamację na adres e-mail | <input type="checkbox"/> | Adres e-mail: | |
| REKLAMACJA TRANSAKЦИИ W PUNKCIE HANDLOWO – USŁUGOWYM/ W BANKOMACIE/NA STRONIE INTERNETOWEJ | | | |
| <small>Complaint of transaction in POS/ in ATM/AT E-COMMERCE MERCHANT</small> | | | |
| Data transakcji <small>Transaction Date</small> | | | |
| Nazwa i lokalizacja punktu handlowo-usługowego/ bankomatu/strony internetowej <small>Merchant name and location</small> | | | |
| Kwota transakcji w PLN / walucie wykonania <small>Transaction amount in PLN / transaction currency</small> | / | | |
| Kwota reklamowana <small>Disputed amount</small> | | | |
| Data pozyskania wiedzy o nieuprawnionych transakcjach <small>(wypełnić, jeśli reklamacja dotyczy tego typu transakcji)</small> | | | |
| Prosimy zaznaczyć tylko jedno z poniższych pól | | | |
| <input type="checkbox"/> Niniejszym oświadczam, że powyższa transakcja nie była dokonana przez mnie i nikogo nie upoważniłam/em do jej dokonania. Nigdy nie dokonywałam/em zamówienia telefonicznego ani pocztowego, a także nigdy nie otrzymałam/em towarów ani usług, które przedstawia powyższa transakcja. <small>I certify that the above transaction was not made by me nor did I authorise anyone else to make his charge. I have never made a phone order or mail order nor did I receive any merchandise or services represented by the above transaction.</small> | | | |
| <input type="checkbox"/> Dokonałam/em tylko jednej transakcji, natomiast zostałam/em obciążony podwójnie. <small>I only made one transaction, but was debited twice.</small> | | | |
| <input type="checkbox"/> Kwota dokonanej przeze mnie transakcji wynosi, a nie Załączony przeze mnie rachunek wskazuje prawidłową kwotę. <small>Transaction amount was, not The enclosed copy of the draft presents the correct amount.</small> | | | |
| <input type="checkbox"/> Rachunek uregulowałam/em gotówką, pomimo to moje konto zostało obciążone. <small>I paid the bill in cash, but the above amount was also charged to my account.</small> | | | |
| <input type="checkbox"/> Bankomat nie wypłacił żądanej kwoty, pomimo to moje konto zostało obciążone. <small>I did not receive the requested amount from the ATM, although my account was charged.</small> | | | |
| <input type="checkbox"/> Inne <small>Other</small> | | | |
| OPIS | | | |
| | | | |
| <small>W przypadku braku miejsca w rubryce prosimy o wypełnienie rubryki na stronie 2.</small> | | | |
| <input type="checkbox"/> REKLAMACJA NIEPRAWIDŁOWEGO DZIAŁANIA KARTY LUB OPŁAT/PROWIZJI ZWIĄZANYCH Z UŻYTKOWANIEM KARTY | | | |
| Data użycia karty | | | |
| Nazwa i lokalizacja punktu, w którym użyto karty | | | |
| OPIS | | | |
| | | | |
| <small>W przypadku braku miejsca w rubryce prosimy o wypełnienie rubryki na stronie 2.</small> | | | |
| W załączeniu przekazuję: <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> 1. 2. </div> <div> 3. 4. </div> </div> <input type="checkbox"/> Dodatkowo załączam/załączę *) zaświadczenie z Policji o zgłoszeniu faktu **) NIEUPRAWNIONEGO UŻYCIA KARTY PŁATNICZEJ | | | |
| <input type="checkbox"/> Niniejszym oświadczam, że powyższa transakcja nie była dokonana przez mnie i nikogo nie upoważniłam/em do jej dokonania. <input type="checkbox"/> Oświadczam, że Karta była/nie była* przez cały czas w posiadaniu Posiadacza/Użytkownika* Karty. <input type="checkbox"/> Oświadczam, że nie przechowywałam Karty razem z PIN. <input type="checkbox"/> Przyjmuję do wiadomości, że uznanie rachunku reklamowaną kwotą nastąpi pod warunkiem pozytywnego rozpatrzenia reklamacji. <input type="checkbox"/> Oświadczam, że utraciłam(-am)/nie utraciłam(-am) urządzenia mobilnego, na którym wygenerowano token dla mojej Karty. | | | |
| Data / Date | | Podpis osoby składającej reklamację / Signature | |

Załącznik nr 2 do Procedury składania oraz rozpatrywania reklamacji

| | | | |
|---|-------------------------|-------------------|----------------------------|
| WYPEŁNIA PRACOWNIK SKOK PRZYJMUJĄCY ZGŁOSZENIE | | | Dodatkowe dane kontaktowe: |
| Imię i nazwisko: | | | |
| Nazwa Placówki SKOK: | | | |
| Numer telefonu kontaktowego: | Data wpływu reklamacji: | Podpis Pracownika | |

*) niewłaściwe skreślić **) zaświadczenie powinno zawierać dokładny opis okoliczności, które temu zdarzeniu towarzyszyły (data, miejsce, opis zdarzenia)

INFORMACJE DODATKOWE

Na podstawie art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), informujemy że administratorem Pani/Pana danych osobowych zawartych w niniejszym formularzu jest Krajowa Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa z siedzibą w Sopocie przy ul. Władysława IV 22 (Administrator lub My). Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym kontakt jest możliwy pod adresem iod@skok.pl. Dane osobowe zawarte w niniejszym formularzu będą przetwarzane w celu (1) rozpoznania wniesionej reklamacji na podstawie przepisów ustawy o usługach płatniczych oraz art. 6 ust.1 lit. c RODO, (2) w celach rachunkowych i księgowych na podstawie przepisów ustawy o rachunkowości i przepisów prawa podatkowego oraz art. 6 ust.1 lit. c RODO, (3) w celu udzielania odpowiedzi na przesłaną korespondencję, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, a także (4) w celu obrony przed Pani/Pana ewentualnymi roszczeniami, do czego jesteśmy uprawnieni na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Naszym prawnie uzasadnionym interesem jest bronić się przed roszczeniami naszych klientów i odpowiadać na kierowaną do nas korespondencję. Źródłem danych w zakresie niezbędnym do rozpoznania reklamacji może być SKOK. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będzie skok, w którym prowadzony jest Pani/Pana rachunek, do którego została wydana karta płatnicza, organizacja płatnicza VISA, Aplitt sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku, spółka ITCARD S.A. z siedzibą w Warszawie oraz inni nasi podwykonawcy, w tym także doradcy prawni. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane do czasu zakończenia procedury reklamacyjnej lub udzielenia odpowiedzi na korespondencję - w przypadku kiedy okaże się, że nie jest Pan/Pani naszym klientem - i przechowywane nie dłużej niż do czasu upływu terminu przedawnienia przysługujących Pani/Panu roszczeń. Termin ten może zostać przedłużony w przypadku wszczęcia w sprawie wniesionej reklamacji postępowania sądowego, do czasu prawomocnego zakończenia tego postępowania i wykonania zapadłego w sprawie orzeczenia. Z tytułu przetwarzania danych osobowych przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, prawo żądania dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania. Podanie danych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do rozstrzygnięcia wniesionej przez Panią/Pana reklamacji oraz udzielenia odpowiedzi na przesłaną korespondencję

Data / Date

Podpis osoby składającej reklamację / Signature

Podpis Pracownika