Załącznik nr 4 do Instrukcji rozpatrywania skarg, reklamacji

oraz zgłoszeń w Banku Spółdzielczym w Miliczu

**Formularz zgłoszenia transakcji nieautoryzowanej**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Data/godzina zgłoszenia | ……-……-…………… godz. …………………… |
| 2 | Imię i nazwisko Klienta/nazwa firmy Posiadacza rachunku/Użytkownika bankowości elektronicznej/Użytkownika karty |  |
| 3 | MODULO Klienta |  |
| 4 | Telefon kontaktowy Klienta |  |
| 5 | Rodzaj transakcji | transakcja kartą płatniczą  transakcja w bankowości elektronicznej  transakcja w bankowości mobilnej, w tym BLIK |
| 6 | Numer rachunku/numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją |  |
| 7 | Data dokonania transakcji płatniczej |  |
| 8 | Data obciążenia rachunku |  |
| 9 | Oryginalna kwota transakcji płatniczej |  |
| 10 | Opis zdarzenia |  |
| 11 | Czy był/a Pan/i w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej za pośrednictwem karty, której zgłoszenie dotyczy?  1) | tak nie nie dotyczy |
| 12 | Czy udostępnił/a Pan/i osobom trzecim dane uwierzytelniające?   * + w przypadku kart płatniczych: numer karty, data ważności, kod CVV/CVC, PIN, kod SMS pozwalający dopisać kartę do elektronicznego portfela Google Pay,   + w przypadku bankowości elektronicznej: login/hasło/kody autoryzujące wysyłane w formie sms,   + w przypadku bankowości mobilnej: kod parujący telefon z bankowością mobilną, kody BLIK. | tak nie  wymienić jakie……………………………………………………… ………………………………………………….……………………. |
| 13 | Czy logował/a się Pan/i do bankowości elektronicznej/mobilnej lub dokonywał/a płatności przez Internet z wykorzystaniem karty płatniczej na obcym urządzeniu (nie należącym do Pana/i? | tak nie |
| 14 | Czy korzystał/a Pan/i z ogólnodostępnego Internetu/sieci Wi-Fi podczas logowania do bankowości elektronicznej?2) | tak nie nie dotyczy |
| 15 | Czy z Pana/i komputera/urządzenia mobilnego (telefon, tablet) korzysta inna osoba? | tak nie |
| 16 | Czy udostępnia Pan/i dostęp do swojej bankowości elektronicznej/mobilnej/karty innym osobom (np.: współmałżonek/dzieci/inni domownicy)? | tak nie  jeżeli tak, to wskazać komu i jaki dostęp jest udostępniany ………….  ………………………………………………………………………… |
| 17 | Proszę podać imię i nazwisko Użytkownika karty/Użytkownika bankowości elektronicznej/ mobilnej, na którym został stwierdzony nieuprawniony dostęp |  |
| 18 | Czy osobiście autoryzuje Pan/i przelewy  w bankowości elektronicznej/mobilnej/ /transakcje kartą wykonywane z Pana/i rachunku? | tak nie  jeżeli nie, to wskazać kto autoryzuje ……………...………….……… |
| 19 | Czy podczas wpisywania kodów autoryzujących/parujących z sms zapoznał/a się Pan/i z ich treścią? | tak nie |
| 20 | Czy w okresie poprzedzającym wystąpienie nieautoryzowanej transakcji: | korzystał/a Pan/i z serwisów sprzedażowych np. Allegro/Olx/Vinted w celu sprzedaży lub zakupu?  otrzymywał/a Pan/i od osób zainteresowanych kupnem/ sprzedażą wiadomości po za serwisami sprzedażowymi np. za pośrednictwem komunikatorów Messenger, WhatsApp itp.?  w ramach korespondencji z osobami trzecimi otrzymywał/a Pan/i prośbę o zainstalowanie dodatkowego oprogramowania/aplikacji lub kliknięcie w link/otwarcie przesłanego linku, w celu realizacji płatności?  zauważył/a Pan/i nietypowe lub podejrzane zdarzenia związane z działaniem używanego urządzenia (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)?  żadne z powyższych |
| 21 | Czy zna Pan/i zasady bezpiecznego korzystania z bankowości elektronicznej? | tak nie |
| 22 | Jakie czynności wykonuje Pan/Pani w celu zabezpieczenia swojego konta internetowego? 2) | używam i aktualizuję na bieżąco programy antywirusowe  aktualizuję system operacyjny i przeglądarki internetowe  stosuję bardzo skomplikowane hasło i nazwę użytkownika  sprawdzam autentyczność certyfikatu serwisu oraz czy połączenie jest szyfrowane  nie dotyczy |
| 23 | Czy zgłaszał/a Pan/i nieautoryzowaną transakcję płatniczą organom ścigania? | tak nie |
| 24 | Uwagi pracownika przyjmującego zgłoszenie |  |

1. wypełnić tylko w przypadku nieautoryzowanej transakcji kartą płatniczą
2. wypełnić tylko w przypadku nieautoryzowanej transakcji w bankowości elektronicznej

……………..………………………..….…… ………………….………………………………….

Data, podpis osoby składającej zgłoszenieData, pieczątka imienna i podpis pracownika   
przyjmującego zgłoszenie, oznaczenie komórki / jednostki organizacyjnej