

תאריך: ____ / ____ / ____

אל: היחידה לביצוע תהליכים, מערך עורפי

רחוב הרברט סמואל 2 ירושלים, 9463201. פקס: 076-8096292

טופס בירור לקוח על פעולה במכשיר אוטומטי (ATM)

למילוי ע"י לקוח

1. פרטי לקוח:

--	--	--	--

ארבע ספרות אחרונות של מספר הכרטיס

שם לקוח: _____ מספר זיהוי: _____
 חשבון מספר: _____ סניף מספר: _____
 שם סניף: _____ בנק: _____
 כתובת הלקוח: _____ טלפון הלקוח (חובה): _____

2. פרטי כספומט:

כתובת הכספומט: _____ בבנק: _____ בסניף: _____

3. פירוט העסקה שביצע הלקוח:

משיכה / הפקדה / הפקדת שיק: תאריך: ____ / ____ / ____ . שעה: _____

4. סכום תלונה: _____

5. טענת הלקוח (יש לסמן את הבירור המתבקש)

משיכות:

לקוחות שאינם נמנים עם לקוחות בנק ירושלים - יש לצרף תדפיס תנועות שהופק 24 שעות ממועד האירוע ויכיל 3 ימי עסקים

הכחשת משיכה/לא בוצעה ע"י הלקוח	
נרשמה משיכה בחשבון ולא התקבל מלוא הסכום	
נרשמה משיכה בחשבון והתקבל סכום חלקי	
נרשמה משיכה כפולה בחשבון	
אחר:	

הפקדות שיקים:

הפקדות מזומן:

לא נרשמה הפקדה בחשבון		לא נרשמה כלל הפקדה בחשבון	
סכום הפקדה שונה ממה שנרשם בשיק		נרשמה הפקדה חלקית	
מס צ'ק שם המושך		200	100
אחר		50	20
			פירוט השטרות כמות שהופקדה
			אחר

6. תיאור האירוע (חובה למלא באופן מפורט)

שם הלקוח: _____ חתימת הלקוח: _____ שם הבנקאי באמצעותו הועברה הבקשה: _____

תאריך: ____ / ____ / ____

לכבוד

בנק ירושלים בע"מ

שלום רב,

הנדון: תלונתי בעניין הפקדה בכספומט מיום _____

כרטיס מס' _____

שם הלקוח: _____

בהמשך לתלונתי לפיה חשבון מספר _____ שברשותי בבנק ירושלים לא זוכה על אף שהופקדו על ידי כאמור בפנייתי אליכם המצורפת בזאת (להלן: "הסכום"), באמצעות כספומט בסניף _____ ביום _____ שעה _____ שבבעלות בנק ירושלים (להלן: "הבנק"),

1. היה והבנק יסכים לזכות את חשבוני בגין סכום זה וזאת עוד טרם בירור תלונתי, אני מסכים לכך שבמידה ולאחר בירור ימצא כי תלונתי אינה מוצדקת, יחייב הבנק את חשבוני בסכום זה.

2. אני מתחייב כי במקרה של שינוי נסיבות, אעדכן את מוקד הבנק.

בכבוד רב,

אישור הבנקאי:

הריני לאשר כי ביום _____ חתמ/ה בפני על מסמך זה מר/גב' _____ מספר זיהוי _____.

חתימת הפקיד

העתק:

תיק לקוח