

## Opis sytuacji

Zapoznajcie się z opisem sytuacji, która spotkała Janka Nowaka z Krakowa. Pomóżcie Jankowi opracować reklamację do banku, z którego usług skorzystał.

Janek ma 16 lat. Za namową rodziców zdecydował się założyć własny rachunek bankowy. Przez kilka dni przeglądał strony banków oraz portale, na których możliwe jest porównywanie ofert bankowych. Janek wybrał bank ABC. Przekonały go m.in. brak opłat za rachunek bankowy, darmowe przelewy, karta płatnicza ze spersonalizowanym nadrukiem oraz słuchawki, które otrzymuje się w prezencie po spełnieniu kilku warunków (m.in. polecenia nowego klienta). Następnego dnia Janek spotkał się z doradcą klienta banku ABC, który opowiedział mu o korzyściach wynikających z posiadania rachunku oraz możliwości otrzymaniu słuchawek. Janek był zachwycony. Wiedział, że jego 14 letnia siostra też może być zainteresowana i że za jego poleceniem założy swój rachunek bankowy. Janek w trakcie rozmowy z doradcą podpisał kilka umów, trochę poganiany przez pracownika, nie wczytywał się w szczegóły. Chłopak był zadowolony z karty, którą otrzymał oraz słuchawek (koleżanka Janka utworzyła rachunek w banku ABC). Po upływie trzech miesięcy Janek zauważył w aplikacji mobilnej banku, że z konta pobrano opłatę za prowadzenie rachunku w wysokości 10 zł. Podobna sytuacja wystąpiła w kolejnym miesiącu. Chłopak przyjrzał się ponownie podpisanej umowie. Okazało się, że zobowiązał się do utrzymania przez okres 12 miesięcy dodatkowego rachunku oszczędnościowego, którego miesięczny koszt utrzymania liczony od 4 miesiąca będzie wynosił 10 zł. Janek udał się do banku, aby wyjaśnić sytuację. Doradca, z którym rozmawiał przy podpisywaniu umowy, powiedział mu, że podpisał taką umowę i musi ponosić koszty. Janek zdecydował się na przygotowanie reklamacji do banku ABC.

Uwaga! Reklamacja powinna zostać napisana w imieniu Janka Nowaka oraz zawierać dane kontaktowe.