



NOBLE BANK

Noble Phone - najczęściej zadawane pytania

1. Jakie są zalety usługi Bankowości Telefonicznej?

Dzięki usłudze Noble Phone Klient zyskuje: telefoniczny dostęp do swoich produktów bankowych, bezpieczeństwo dyspozycji, oszczędność czasu, komfort i wygodę.

2. Jak uzyskać dostęp do usługi?

W celu uzyskania dostępu do usługi wystarczy zadzwonić na Infolinię 22 203 03 03 lub zgłosić się do oddziału Noble Banku.

3. W jaki sposób otrzymam Login i Hasło do usługi?

Bank przesyła Hasło na wskazany przez Klienta numer telefonu komórkowego lub doręcza je w specjalnie zabezpieczonej kopercie na adres korespondencyjny wskazany przez Klienta. W przypadku numeru Login Bank może doręczyć Login na wskazany przez Klienta adres e-mail lub na adres korespondencyjny.

4. Jak wygląda (cyfrowe) Hasło/Login?

Hasło składa się z 8 znaków cyfrowych, a Login z 8 lub 9 znaków cyfrowych.

5. Co mam zrobić w przypadku zagubienia/zapomnienia Hasła?

W przypadku zagubienia lub zapomnienia Hasła Klient składa dyspozycję zmiany Hasła telefonicznie lub w Oddziale Banku. Nadanie Hasła następuje w formie wiadomości SMS lub poprzez wręczenie/przesłanie bezpiecznej koperty po weryfikacji tożsamości Klienta.

6. Na jaki numer telefonu mam dzwonić z Polski a na jaki z zagranicy?

Numer dla połączeń wykonywanych z Polski to 22 203 03 03.

Numer dla połączeń wykonywanych z zagranicy to 0048 22 203 03 03

7. Czy aktywacja/ rezygnacja z usługi jest płatna?

Aktywacja/rezygnacja z usługi jest bezpłatna.

8. Do jakich informacji mam dostęp za pomocą tej usługi?

W ramach usług Bankowości Telefonicznej Bank przyjmuje i realizuje Dyspozycje dotyczące m.in.:

- uzyskania wszelkich informacji dotyczących Rachunków Klienta,
- zamówienia historii Rachunków Klienta,
- zamówienia potwierdzenia wykonania transakcji,
- realizacji na dowolny rachunek przelewu wolnych środków,
- zmiany parametrów poszczególnych Rachunków,
- złożenia dyspozycji zlecenia stałego w krajowym obrocie płatniczym w przypadku, gdy Umowy produktowe je przewidują,
- modyfikacji dyspozycji zlecenia stałego lub jego odwołania,
- założenia lub zerwania lokaty terminowej,
- zablokowania/odblokowania Karty,
- zastrzeżenia Karty,
- złożenia rezygnacji z Karty,

- zamówienia nowej Karty do Rachunku w miejsce zastrzeżonej,
- dokonania zmiany limitów dziennych dla transakcji gotówkowych lub bezgotówkowych,
- zamówienia zaświadczenia/ opinii.

9. Jak sprawdzić, czy telefon posiada wybieranie tonowe?

Wybieranie tonowe jest włączone, gdy przy naciśnięciu przycisków słychać w słuchawce tony (różne dźwięki odpowiadające różnym cyfrom). W przypadku wybierania impulsowego, słychać ciąg impulsów ("terkotanie"). Aby przestawić telefon na wybieranie tonowe, należy znaleźć na aparacie przełącznik "TONE/PULSE" lub "T/P" i ustawić go na "TONE" lub "T". Jeżeli nie uda się ustawić aparatu na wybieranie tonowe, należy każdorazowo, przed wybraniem numeru docelowego, nacisnąć gwiazdkę.

10. Jaki jest koszt połączenia w ramach usług Noble Phone?

Opłata za połączenie wynosi jak za połączenie lokalne wg taryfy operatora.

11. Czy Bank oddzwania do Klienta w przypadku skorzystania z usługi Noble Phone?

Pracownik Contact Center nie oddzwania do Klienta. Klient po wprowadzeniu Loginu i Hasła uzyskuje połączenie z konsultantem w celu złożenia Dyspozycji.

12. Jak wygląda schemat połączeń dla usługi Noble Phone?

Przykładowy schemat połączeń przedstawia się następująco:

- wybierz numer Noble Phone 0 22 203 03 03,
- jeśli jesteś naszym Klientem wybierz „1”,
- logowanie do Noble Phone - wybierz „1”,
- podaj swój Login i zakończ kratką (#),
- podaj wybrane znaki z Hasła, o które zostaniesz poproszony.

W przypadku poprawnego logowania:

- jeżeli chcesz uzyskać informacje o posiadanych aktualnie produktach wybierz „1”,
- jeżeli chcesz dokonać operacji wybierz „2”,
- zmiana Hasła do usługi telefonicznej wybierz „3”,
- w przypadku 3- krotnego wprowadzenia błędnego Loginu następuje połączenie z konsultantem,
- w przypadku 3 - krotnego wprowadzenia błędnego Hasła następuje połączenie z konsultantem i ze względów bezpieczeństwa automatyczne zablokowanie usługi Noble Phone.