



NOBLE BANK

Proces obsługi skarg / reklamacji w Getin Noble Bank S.A.

Zależy nam na Twojej satysfakcji, dlatego zapraszamy do zgłaszania opinii i uwag dotyczących jakości naszych usług. Przed decyzją o złożeniu skargi lub reklamacji zapoznaj się z naszymi wskazówkami. Może to pomóc w szybszym jej rozpatrzeniu.

Na końcu znajdziesz słownik, w którym wyjaśniamy użyte pojęcia.

Rozpatrywaniem skarg i reklamacji zajmują się Departament Reklamacji oraz Zespół Rzecznika Klienta.

Adresy korespondencyjne (do wyboru):

- > Rondo Ignacego Daszyńskiego 2 C, 00-843 Warszawa lub
- > ul. Uniwersytecka 18, 40-007 Katowice.

Jak złożyć skargę lub reklamację?

Reklamacje złożone w poniższej formie będą rozpatrywane na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Reklamacje możesz złożyć:

- elektronicznie:
 - > w Bankowości Internetowej oraz Bankowości Mobilnej,
 - > przez formularz „Złóż reklamację”, który znajdziesz na stronie www.getinbank.pl lub www.noblebank.pl, w sekcji dotyczącej reklamacji,
- osobiście:
 - > na infolinii
 - dla klientów z Oferty Indywidualnej: +48 664 919 797 (lub +48 32 604 30 01 – jeśli dzwonisz zza granicy),
 - dla klientów z Oferty Bankowości Osobistej Noble: +48 22 203 03 03,
 - dla klientów z Oferty Noble Private Banking: +48 22 203 03 01,
 - > w placówce – nasz Doradca przyjmie od Ciebie reklamację,
- listownie, przesyłką pocztową na nasz adres korespondencyjny:
 - > Getin Noble Bank S.A., Departament Reklamacji, Rondo Ignacego Daszyńskiego 2 C, 00-843 Warszawa lub
 - > Getin Noble Bank S.A., Departament Reklamacji, Uniwersytecka 18, 40-007 Katowice,
 - > możesz również wysłać pismo na adres dowolnej placówki.

Jak potwierdzamy złożenie reklamacji/skargi?

- W przypadku reklamacji/skarg złożonych **elektronicznie** w Bankowości Internetowej lub za pośrednictwem formularza na naszej stronie internetowej potwierdzenie wysyłamy w formie wiadomości mejlowej.
- W przypadku reklamacji/skarg złożonych **ustnie**:
 - przez telefon – konsultant infolinii, który prowadzi rozmowę potwierdzi, że przyjął reklamację/skargę i poda Państwu jej numer,
 - podczas wizyty w placówce – Doradca, który Cię obsługuje, wydrukuje potwierdzenie z numerem reklamacji.
- W przypadku reklamacji/skarg złożonych **pisemnie**:
 - w formie listu – potwierdzeniem będzie numer nadania przez Ciebie przesyłki rejestrowanej,
 - pozostawionych w placówce – Doradca, który Cię obsługuje, wydrukuje potwierdzenie z numerem reklamacji.

Czy można złożyć reklamację/skargę przez pełnomocnika?

Tak. Wystarczy, że udzieliłś pełnomocnictwa w zwykłej formie pisemnej.

W przypadku konieczności przedstawienia pełnomocnictwa w innej formie poinformujemy Cię o tym.

Co powinna zawierać złożona przez Ciebie reklamacja/skarga?

- W reklamacji/skardze opisz swoje zastrzeżenia i podaj informacje, które pozwolą nam zidentyfikować Ciebie oraz umowę lub usługę, której dotyczy Twoje zgłoszenie. Zamieść w zgłoszeniu:
 - Twoje dane kontaktowe, co najmniej: imię, nazwisko, PESEL oraz adres korespondencyjny,
 - datę złożenia reklamacji/skargi,
 - informację, czego dotyczy reklamacja (np. produkt, usługa, promocja),
 - opis zastrzeżeń lub niezgodności,
 - jednoznacznie sformułowane Twoich oczekiwań,
 - dokumenty, które umożliwią nam rozpatrzenie reklamacji/skargi, a których nie posiadamy,
 - w przypadku reklamacji/skarg składanych pisemnie – Twój podpis.

2. Jeśli chcesz złożyć reklamację transakcji wykonanej kartą płatniczą lub kredytową, prosimy o wypełnienie formularza „Reklamacja transakcji” oraz załączenie dokumentów z nią związanych. Jeśli bankomat nie wypłacił Tobie środków, podaj nam: datę, kwotę, miejsce wypłaty, ostatnie cyfry numeru karty lub numer rachunku, do którego jest wydana karta. Dane te pozwolą nam ustalić jakiej transakcji dotyczy reklamacja/skarga.

Kiedy i jak udzielamy odpowiedzi na reklamacje/skargi?

1. Do 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania rozpatrujemy Reklamacje/Skargi które nie dotyczą usług płatniczych.
2. Do 15 dni roboczych od dnia otrzymania rozpatrujemy Reklamacje/Skargi, które dotyczą usług płatniczych.

Jeśli nie będziemy mogli udzielić odpowiedzi w tych terminach, poinformujemy Cię o tym. Wskażemy również przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji/skargi. Nie będzie on dłuższy niż 60 dni, a dla reklamacji dotyczących Usług płatniczych nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

Odpowiedź na reklamację/skargę wyślemy listem poleconym lub na Twój wniosek – mejlem.

Jak możesz odwołać się od decyzji zawartej w odpowiedzi na reklamację/skargę?

Jeżeli masz uwagi do naszej odpowiedzi możesz:

- a) odwołać się do Rzecznika Klienta w naszym Banku (dostępne formy jak przy składaniu reklamacji),
- b) zwrócić się do:
 - > Rzecznika Finansowego <https://rf.gov.pl>
 - > Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, <https://www.uokik.gov.pl/rzeczniczy.php>
 - > Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy Związku Banków Polskich <https://zbp.pl/dla-klientow/arbitrer-bankowy>
 - > Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNFZasady postępowania tych instytucji znajdziesz w ich regulaminach na stronach internetowych
- c) skorzystać z platformy ODR, która wspiera pozasądowe rozstrzygnięcie sporów w przypadku umów o produkty lub usługi, które oferujemy za pośrednictwem stron internetowych lub kanałów elektronicznych. Dostępna jest pod adresem: https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main_home_show
- d) wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

Nadzoruje nas:

- > Komisja Nadzoru Finansowego (www.knf.gov.pl),
- > Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie ochrony konsumentów.

Słownik

My / Bank	Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie
Ty / Klient	osoba fizyczna (zarówno nieprowadząca działalności gospodarczej (konsument), jak i osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą i wspólnik spółki cywilnej)
Skarżący	<ul style="list-style-type: none">> klient lub inna osoba składająca wystąpienie inne niż reklamacja, które nie dotyczy produktów oferowanych przez bank, ani obowiązków ciążących na banku w związku z oferowanymi produktami> osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej
Reklamacja	wystąpienie skierowane do Banku przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank
Skarga	wystąpienie skierowane do Banku przez Skarżącego albo wystąpienie Klienta skierowane do Banku inne niż Reklamacja i odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności, objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego
Usługi płatnicze	prowadzenie rachunku płatniczego (rachunek bieżący, konto oszczędnościowe) oraz wykonywane na rachunkach płatniczych transakcje płatnicze w tym polecenia zapłaty, polecenia przelewów oraz transakcje przy użyciu karty płatniczej a także wpłaty i wypłaty gotówki
Usługi świadczone przez Bank	czynności bankowe w rozumieniu art. 5 ust. 1 i 2 ustawy Prawo bankowe oraz inne czynności wykonywane przez Bank na podstawie art. 6 ust. 1 ustawy Prawo bankowe

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

Administratorem danych osobowych jest Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie (00-843) Rondo Ignacego Daszyńskiego 2C (Bank). Dane kontaktowe Banku: Getin Noble Bank S.A. Rondo Ignacego Daszyńskiego 2C, 00-843 Warszawa, Telefon: +48 664 919 797 lub 32 604 30 01 (z zagranicy). Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: iod@gnb.pl, <https://www.getinbank.pl/kontakt/formularz-kontaktowy>.

Bank przetwarza Twoje dane osobowe w celu wynikającym z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Bank na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO (Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE), tj. w celach reklamacyjnych na podstawie przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz w związku z możliwością obrony przed roszczeniami skierowanymi przeciwko Bankowi. W związku ze złożoną reklamacją Twoje dane osobowe mogą być przetwarzane nie dłużej niż 6 lat od dnia rozstrzygnięcia sprawy.

Masz prawo do żądania od Banku dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz przenoszenia danych, a zgodnie z art. 21 RODO- prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Twoich danych osobowych. Masz prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niepodanie danych uniemożliwi przygotowanie odpowiedzi.