

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

Szanowni Państwo,

zależy nam na Państwa satysfakcji, dlatego zachęcamy do zgłaszania opinii i uwag dotyczących zarówno samych produktów i usług świadczonych przez Bank, jak i obsługi. Państwa głos przyczynia się do doskonalenia oferty oraz jakości świadczonych przez nas usług. Złożenie skargi/reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Państwa zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie, chyba że okoliczność ta pozostaje bez wpływu na ten proces.

Jednostką zajmującą się rozpatrywaniem skarg i reklamacji w Getin Noble Bank S.A. jest Departament Reklamacji, adres korespondencyjny: ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa lub ul. Uniwersytecka 18, 40-007 Katowice.

DEFINICJE

Pojęcia użyte w niniejszym dokumencie należy rozumieć następująco:

Bank – Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie,

Klient – osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub wspólnik spółki cywilnej,

Skarżący – 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 lub każde 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 Prawa bankowego.

DOSTĘPNE FORMY SKŁADANIA SKARG/REKLAMACJI

1. Reklamacje dotyczące działalności Getin Noble Bank S.A. prosimy zgłaszać w jednej z następujących form:

a) elektronicznej

– za pośrednictwem **Bankowości Internetowej**, zakładka – „napisz wiadomość” (poziom profilu Klienta),

– **poprzez strony internetowe Banku**, www.getinbank.pl, formularz „złóż reklamację” oraz www.noblebank.pl, formularz „kontakt” z wybranym tematem „reklamacja”,

b) ustnej

– **telefonicznie**, poprzez kontakt z Infolinią Banku pod numerami: 197 97 lub +48 32 604 30 01 dla Klientów dzwoniących z zagranicy oraz +48 22 203 03 03 dla Klientów Noble Bank (Infolinia dla Klientów indywidualnych dostępna jest całą dobę, 7 dni w tygodniu, z wyjątkiem obsługi produktów samochodowych i hipotecznych, które obsługiwane są 7 dni w tygodniu w godzinach 7.00-22.00. Obsługa telefoniczna Klientów firmowych i Sektora publicznego odbywa się od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-20.00 oraz soboty w godzinach 8.00-16.00),

– **osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Banku przyjmującej Reklamacje** – lista jednostek uprawnionych do przyjmowania Reklamacji umieszczona jest na stronach internetowych Banku, w sekcji dotyczącej składania Reklamacji,

c) pisemnej

– **listownie**, przesyłką pocztową w rozumieniu przepisów ustawy Prawo pocztowe, na adres korespondencyjny: Getin Noble Bank S.A., Departament Reklamacji, ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa lub Getin Noble Bank S.A., Departament Reklamacji, ul. Uniwersytecka 18, 40-007 Katowice,

– **osobiście przez pozostawienie pisma w jednostce Banku przyjmującej Reklamacje** – lista jednostek uprawnionych do przyjmowania Reklamacji umieszczona jest na stronach internetowych Banku, w sekcji dotyczącej składania Reklamacji.

2. Bank informuje, że Reklamacje złożone wyłącznie w jednej z powyższych form będą rozpatrywane na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

3. Skargi dotyczące działalności Getin Noble Bank S.A. prosimy zgłaszać w formach takich samych jak dla Reklamacji

POTWIERDZENIE ZŁOŻENIA SKARGI/REKLAMACJI

Bank potwierdza każdorazowo złożenie Skargi bądź Reklamacji w następujący sposób:

a) w przypadku złożenia Skargi/Reklamacji w formie elektronicznej:

– gdy Skarga/Reklamacja została złożona za pośrednictwem Bankowości Internetowej – poprzez wiadomość zwrotną z Banku przekazaną za pośrednictwem Bankowości Internetowej,

– gdy Skarga/Reklamacja została złożona poprzez formularz dostępny na stronach internetowych Banku – poprzez wiadomość zwrotną z Banku przekazaną pocztą elektroniczną na adres wskazany w treści Skargi/Reklamacji,

b) w przypadku złożenia Skargi/Reklamacji w formie ustnej:

– gdy Skarga/Reklamacja została złożona telefonicznie – poprzez ustne przekazanie Klientowi przez Konsultanta numeru, pod którym Skarga/Reklamacja została zarejestrowana w wewnętrznym systemie Banku służącym rejestracji Skarg/Reklamacji,

– gdy Skarga/Reklamacja została złożona ustnie do protokołu podczas wizyty w jednostce Banku przyjmującej Skargi/Reklamacje – poprzez wręczenie Klientowi przez Doradcę wydruku potwierdzenia wprowadzenia Skargi/Reklamacji do wewnętrznego systemu Banku służącego do rejestracji Skarg/Reklamacji wraz z numerem, pod którym reklamacja została zarejestrowana,

c) w przypadku złożenia Skargi/Reklamacji **w formie pisemnej:**

- gdy Skarga/Reklamacja została złożona listownie – w takim przypadku potwierdzeniem złożenia Skargi/Reklamacji jest posiadanie przez Klienta potwierdzenia nadania przesyłki rejestrowanej w rozumieniu przepisów ustawy Prawo pocztowe,
- gdy Skarga/Reklamacja została złożona przez pozostawienie pisma w jednostce Banku przyjmującej Skargi/Reklamacje – poprzez wręczenie Klientowi przez Doradcę wydruku potwierdzenia wprowadzenia Skargi/Reklamacji do wewnętrznego systemu Banku służącego do rejestracji Skarg/Reklamacji wraz z numerem, pod którym reklamacja została zarejestrowana.

MOŻLIWOŚĆ ZŁOŻENIA SKARGI/REKLAMACJI PRZEZ PEŁNOMOCNIKA

Bank umożliwia Klientowi/Skarżącemu złożenie Skargi/Reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, a Klient/Skarżący został o tym poinformowany na etapie zawierania umowy z Bankiem.

WYMAGANIA FORMALNE SKARGI/REKLAMACJI

1. Składana Skarga/Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a) dane kontaktowe Klienta/Skarżącego, obejmujące co najmniej: imię, nazwisko, PESEL oraz adres korespondencyjny,
 - b) datę złożenia Skargi/Reklamacji,
 - c) opis zgłaszanych zastrzeżeń lub niezgodności,
 - d) jednoznacznie sformułowane oczekiwanie,
 - e) dokumenty, które umożliwią rzetelne rozpatrzenie Skargi/Reklamacji, które nie są w posiadaniu Banku,
 - f) w przypadku Skarg/Reklamacji wnoszonych w formie pisemnej – podpis Klienta/Skarżącego.
2. Przekazanie w treści Skargi/Reklamacji również adresu e-mail oraz numeru telefonu pozwoli na utrzymanie z Państwem bezpośredniego kontaktu.
3. W przypadku Skargi/Reklamacji dotyczącej transakcji wykonanych przy użyciu karty płatniczej lub kredytowej, prosimy dodatkowo o (w zależności od okoliczności objętych Skargą/Reklamacją):
 - a) gdy Skarga/Reklamacja dotyczy transakcji (przypadki podwójnego obciążenia rachunku, obciążenia rachunku transakcją pomimo zapłacenia ostatecznie gotówką itp.) – wypełnienie i podpisanie formularza „Reklamacja transakcji” oraz dołączenie do zgłoszenia paragonu potwierdzającego transakcję,
 - b) gdy Skarga/Reklamacja dotyczy nieuprawnionego użycia karty – wypełnienie i podpisanie formularza „Reklamacja transakcji”. Gdy bankomat nie wypłacił środków niezbędne jest podanie dokładnej daty, kwoty, miejsca wypłaty, ostatnich cyfr karty lub numeru rachunku, do którego jest wydana karta. Podane dane pozwolą precyzyjnie ustalić jakiej transakcji dotyczy Skarga/Reklamacja. Wypełnienie formularza „Reklamacja transakcji” ułatwi Państwu zgłoszenie reklamowanej transakcji wypłaty gotówki w bankomacie. Formularze do Skarg/Reklamacji dotyczące transakcji kartowych dostępne są na stronie internetowej www.getinbank.pl, www.noblebank.pl oraz w jednostkach Banku obsługujących Klientów/Skarżących.

TERMIN I FORMA UDZIELENIA ODPOWIEDZI NA SKARGI ORAZ REKLAMACJE

1. Bank rozpatruje Reklamacje, nie dotyczące usług płatniczych, bez zbędnej zwłoki, w terminie nieprzekraczającym 30 dni kalendarzowych od dnia ich otrzymania. Reklamacje dotyczące usług płatniczych Bank rozpatruje w terminie nieprzekraczającym 15 dni roboczych od dnia ich otrzymania. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym powyżej, Bank informuje o tym fakcie z jednoczesnym wskazaniem przyczyn opóźnienia, okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz przewidywanego terminu rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym jednak niż 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji. W przypadku Reklamacji dotyczących usług płatniczych wydłużenie terminu udzielenia odpowiedzi nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji.
2. Bank udziela odpowiedzi na Skargi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Skargi. Skargi dotyczące usług płatniczych Bank rozpatruje w terminie nieprzekraczającym 15 dni roboczych od dnia ich otrzymania. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w tym terminie, Bank wyjaśni przyczyny braku możliwości dotrzymania terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz wskaże przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 90 dni od dnia otrzymania Skargi. W przypadku Skarg dotyczących usług płatniczych może mieć miejsce wydłużenie terminu udzielenia odpowiedzi do 35 dni roboczych od dnia otrzymania Skargi.
3. Po rozpatrzeniu Skargi/Reklamacji Bank zawiadomi Państwa o wyniku przeprowadzonego postępowania skargowego/reklamacyjnego. Odpowiedź przekazana zostanie w postaci papierowej za pośrednictwem operatora pocztowego lub na Państwa wniosek – pocztą elektroniczną.

ODWOŁANIE OD DECYZJI BANKU ORAZ POZASĄDOWE FORMY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

1. Getin Noble Bank S.A. jako instytucja finansowa podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego (www.knf.gov.pl). Organem nadzoru nad działalnością Banku w zakresie ochrony konsumentów jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
2. Jeśli otrzymana odpowiedź na złożoną Skargę/Reklamację nie spełnia Państwa oczekiwań, przysługuje Państwu prawo do:
 - a) odwołania się do Rzecznika Klienta GNB S.A. Zasady wnoszenia powyższych odwołań przedstawiono na stronie internetowej Rzecznika Klienta GNB S.A. dostępnej pod adresem: www.getinbank.pl/o-banku/rzecznik-klienta. Adres: Rzecznik Klienta Getin Noble Bank S.A., ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa,
 - b) Klient posiadający status Konsumenta ma możliwość zwrócenia się o pomoc do
 - Rzeczników Konsumenta
 - polubownego rozwiązania w ramach Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego przy Związku Banków Polskich
 - platformy ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>
 - Rzecznika Finansowego
 - c) wystąpienia z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego na zasadach określonych w k.p.c. przeciwko Getin Noble Bankowi S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Przyokopowej 33, kod pocztowy 01-208 (przysługuje Klientowi oraz Skarżącemu).

INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH

Administratorem danych osobowych jest Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie (01-208) ul. Przyokopowa 33 (Bank). Dane kontaktowe Banku: Getin Noble Bank S.A. ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa, telefon: 197 97 lub 32 604 30 01 (z zagranicy), e-mail: <https://www.getinbank.pl/kontakt/formularz-kontaktowy>, dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych iod@gnb.pl. Bank przetwarza dane osobowe w celu wynikającym z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Bank (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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), tj. w związku z możliwością obrony przed roszczeniami skierowanymi przeciwko Bankowi przez Skarżącego. W związku ze złożoną Skargą/Reklamacją i prawnie uzasadnionym interesem realizowanym

przez Bank Twoje Dane osobowe mogą być przetwarzane nie dłużej niż 6 lat od dnia rozpoczęcia przetwarzania w tym celu. Masz prawo do żądania od Banku dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, jak również prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych. Masz prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, a niepodanie danych uniemożliwi przygotowanie odpowiedzi.