

Procedura składania i rozpatrywania reklamacji

Klient Banku Nowego S.A. ma prawo złożyć reklamację, w której może zgłosić zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia jej według poniższych zasad:

1. Miejsce złożenia reklamacji

Reklamacja może być złożona:

- w każdej placówce Banku obsługującej klientów: adresy Oddziałów Banku i Punktów Obsługi Klienta wskazane w zakładce [Placówki i bankomaty](#),
- przesyłką pocztową na adres korespondencyjny Banku: Bank Nowy S.A. z siedzibą w Poznaniu, adres do korespondencji: 38-500 Sanok, ul. Mickiewicza 7
- telefonicznie, pod numerem Biura Obsługi Klienta: **801 372 772** lub **+48 13 46 55 750** (opłata według taryfy operatora),
- pocztą elektroniczną, na adres Biura Obsługi Klienta: bok@banknowybfq.pl,
- za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej – wyłącznie dla użytkowników usługi PBS-bank24, po zalogowaniu się do Usługi, w zakładce „Wiadomości”.

Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy jej rzetelne rozpatrzenie.

2. Forma złożenia reklamacji

Reklamacja może być złożona w formie:

- pisemnej – osobiście w placówce Banku obsługującej klientów albo przesyłką pocztową wysłaną na adres korespondencyjny Banku,
- ustnej – telefonicznie pod numerem Biura Obsługi Klienta lub osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce Banku,
- elektronicznej – za pośrednictwem wiadomości e-mail lub usługi PBSbank24.

Reklamacje dotyczące operacji finansowych Bank przyjmuje wyłącznie w formie pisemnej lub za pośrednictwem usługi PBSbank24.

3. Zakres danych kontaktowych klienta

Każda reklamacja powinna zawierać szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia oraz oczekiwania Klienta dotyczące rozpatrzenia reklamacji.

Dodatkowo w zależności od formy złożenia:

- reklamacje w formie pisemnej, wysłane na adres korespondencyjny Banku lub złożone w placówce Banku, powinny zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji, numer PESEL oraz podpis Klienta,
- reklamacje w formie telefonicznej, składane za pośrednictwem Konsultanta Biura Obsługi Klienta – wymagane jest uprzednie potwierdzenie tożsamości Klienta, na podstawie następujących danych: imię i nazwisko lub nazwa firmy, PESEL lub NIP albo REGON, adres,

- reklamacje w formie elektronicznej, składane za pośrednictwem wiadomości e-mail, powinny zawierać imię, nazwisko oraz numer PESEL,
- reklamacje składane osobiście w placówce Banku – Klient powinien posiadać przy sobie dokument tożsamości, który umożliwi weryfikację jego osoby.

4. Termin rozpatrzenia reklamacji

Bank udziela odpowiedzi na reklamację:

1) w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych, wskazanych w art. 3 Ustawy o usługach płatniczych (m.in. wykonywanie transakcji płatniczych, wydawanie instrumentów płatniczych), Bank rozpatruje reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi nie później niż 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych, Bank w informacji przekazywanej Klientowi a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia, b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, c) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia jej otrzymania,

2) w pozostałych sprawach Bank rozpatruje reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Bank w informacji przekazywanej Klientowi: 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia, 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

5. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji

Bank udziela odpowiedzi na reklamację Klienta w formie pisemnej:

- listem poleconym wysłanym na adres korespondencyjny Klienta,
- pocztą elektroniczną na adres e-mail zarejestrowany w systemie Banku lub podany w treści reklamacji, o ile Klient wnioskował o udzielenie odpowiedzi w tej formie.

6. Odwołanie od decyzji Banku

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klient może:

- zwrócić się do Zarządu Banku o ponowne rozpatrzenie reklamacji w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi,
- zwrócić się o pomoc do organizacji konsumenckich (Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta), w przypadku posiadania przez Klienta statusu konsumenta,
- wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, na zasadach określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego dostępnym na stronie internetowej www.zbp.pl,
- wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
- wystąpić z powództwem do sądu powszechnego miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

7. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

Po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej, Klient posiadający status konsumenta ma prawo złożyć wniosek o przeprowadzenie postępowania polubownego. Spory powstałe pomiędzy Klientem a Bankiem mogą być rozstrzygane według wyboru Klienta:

- w drodze polubownej w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przy Rzeczniku Finansowym, zgodnie z ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 roku, na zasadach opisanych na stronie internetowej www.rf.gov.pl,
- w drodze polubownej w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, zgodnie z ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 roku, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy KNF dostępnym na stronie internetowej www.knf.gov.pl,

Bank informuje, że:

- organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumenta jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa,
- organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego, plac Powstańców Warszawy 1, skrytka pocztowa 419, 00-950 Warszawa.