

## 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.

### DEFINICJE

Pojęcia użyte w niniejszym dokumencie należy rozumieć następująco:

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

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

**Skarżący** – Osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca 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 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](http://www.getinbank.pl), formularz „złóż reklamację” oraz [www.noblebank.pl](http://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 dostępna 7 dni w tygodniu, w godzinach 7:00 – 22:00)
- **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., ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa lub Getin Noble Bank S.A., 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

1. 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”. W przypadku reklamowania kilku transakcji, niezbędne jest wypełnienie odrębnego druku do każdej z nich. gdy bankomat nie wypłacił środków – 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](http://www.getinbank.pl), [www.noblebank.pl](http://www.noblebank.pl) oraz w jednostkach Banku obsługujących Klientów/Skarżących.

## TERMIN I FORMA UDZIELENIA ODPOWIEDZI NA SKARGI ORAZ REKLAMACJE

1. Bank rozpatruje Reklamacje bez zbędnej zwłoki, w terminie nieprzekraczającym 30 dni kalendarzowych 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 poinformuje 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.
2. Bank udziela odpowiedzi na Skargę bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Skargi. 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.
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](http://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 odwołania się:
  - a) od decyzji pracownika – do menedżera jednostki rozpatrującej Skargę/Reklamację,
  - b) od decyzji menedżera jednostki rozpatrującej Skargę/Reklamację – 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](http://www.getinbank.pl/o-banku/rzecznik-klienta) Adres: Rzecznik Klienta Getin Noble Bank S.A., ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa.
3. Dodatkowe uprawnienia – możliwość:
  - a) zwrócenia się o pomoc do Rzeczników Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta),
  - b) skierowania sprawy do polubownego rozwiązania w ramach Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego przy Związku Banków Polskich (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta),
  - c) zwrócenia się z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (przysługuje Klientowi),
  - d) wystąpienia do Rzecznika Finansowego, działającego jako „podmiot uprawniony” w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie sporów między Klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami. Informacje na ten temat dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl) (przysługuje Klientowi),
  - e) skierowania sprawy do polubownego rozwiązania przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (przysługuje Klientowi oraz Skarżącemu),
  - f) wystąpienia z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego przeciwko Getin Noble Bankowi S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Przyokopowej 33, kod pocztowy 01-208 (przysługuje Klientowi oraz Skarżącemu).