



Zasady składania reklamacji

1. Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez Bank Nowy S.A. (zwany dalej: Bankiem) lub jego działalność.
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej wskazanie imienia i nazwiska (nazwę) Klienta, jego adresu korespondencyjnego, a w przypadku pisemnej reklamacji również podpis Klienta lub osób go reprezentujących oraz określenie zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub jego działalność.
3. Klient może złożyć reklamację:
 - a) na piśmie – osobiście, w dowolnej placówce Banku, albo korespondencyjnie za pośrednictwem poczty, kuriera lub pośtańca na adres: Bank Nowy S.A., ul. Małe Garbary 8, 61-756 Poznań, lub na adres dowolnej placówki Banku albo korespondencyjnie na adres poczty elektronicznej: **reklamacje@banknowy.pl** lub adres do doręczeń elektronicznych (zwany dalej: ADE) Banku: AE:PL-49727-88644-JUJBH-12, z zastrzeżeniem, dla uznania, iż Reklamacja wysłana na ADE lub na adres e-mail została złożona w postaci pisemnej, wymagane jest zastosowanie kwalifikowanego podpisu elektronicznego;
 - b) w postaci elektronicznej za pośrednictwem formularza kontaktowego udostępnionego przez serwisy internetowe Banku na stronach: **www.banknowy.pl**, formularza kontaktowego udostępnionego w ramach usługi bankNOWY24 lub poczty elektronicznej na adres: **reklamacje@banknowy.pl** albo korespondencyjnie na ADE Banku: AE:PL-49727-88644-JUJBH-12, z zastrzeżeniem, iż dla zachowania postaci elektronicznej reklamacje wysyłane na adres poczty elektronicznej lub ADE nie będą wymagały zastosowania kwalifikowanego podpisu elektronicznego;
 - c) ustnie – za pośrednictwem infolinii Banku pod nr telefonu +48 13 46 55 750 lub 801 372 772 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w dowolnej placówce Banku.
4. Klient może złożyć reklamację przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem w zwykłej formie pisemnej lub w formie elektronicznej (tj. podpisanego kwalifikowanym podpisem elektronicznym) dla reklamacji składanych za pośrednictwem poczty elektronicznej lub ADE, przy uwzględnieniu zasad wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności dotyczących ochrony tajemnicy bankowej oraz ochrony danych osobowych, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania faktyczne wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, a Klient został o tym poinformowany na etapie zawierania umowy. W przypadku, gdy na etapie zawierania umowy lub w trakcie jej realizacji Klient nie złożył do Banku pełnomocnictwa uprawniającego pełnomocnika do uzyskania informacji objętych przedmiotem reklamacji lub pełnomocnictwo to wygasło, wymagane jest załączenie do reklamacji pełnomocnictwa w formie pisemnej lub w formie elektronicznej tj. podpisanego kwalifikowanym podpisem elektronicznym) upoważniającego do uzyskania informacji objętych przedmiotem reklamacji.
5. W celu ułatwienia i przyspieszenia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji przez Bank, reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po powzięciu przez Klienta informacji o zastrzeżeniach.
6. Bank może zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie dodatkowych informacji lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, jeżeli ich uzyskanie będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
7. Na żądanie Klienta Bank potwierdza fakt złożenia reklamacji:
 - a) w przypadku reklamacji złożonej w placówce Banku poprzez umieszczenie przez pracownika Banku przyjmującego reklamację – na kopii, egzemplarzu lub protokole reklamacji pozostawionym Klientowi – adnotacji potwierdzającej złożenie reklamacji;



- b) w przypadku reklamacji złożonej korespondencyjnie lub za pośrednictwem infolinii Banku poprzez przesłanie do Klienta w postaci papierowej, lub wiadomości wysłanej za pośrednictwem poczty elektronicznej, ADE lub sms potwierdzenia złożenia reklamacji.
8. Bank może potwierdzić przyjęcie reklamacji w inny, uzgodniony z Klientem sposób, pod warunkiem uwzględnienia zasad wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności dotyczących ochrony tajemnicy bankowej oraz ochrony danych osobowych.
 9. Klient, który złożył reklamację w postaci elektronicznej otrzymuje zrotną informację potwierdzającą złożenie reklamacji.
 10. Odpowiedź na reklamację udzielana jest:
 - a) na piśmie – Bank przekazuje odpowiedź na fizyczny adres korespondencyjny Klienta wskazany w reklamacji, a w przypadku gdy adres ten nie został wskazany w treści reklamacji – na ostatni znany Bankowi adres Klienta;
 - b) tylko na wniosek Klienta – za pośrednictwem poczty elektronicznej lub ADE, przy czym:
 - odpowiedź na reklamację może zostać przesłana wyłącznie na adres e-mail lub ADE znajdujące się w systemie bankowym Banku bądź wskazany Bankowi w formie pisemnej albo elektronicznej z zastosowaniem kwalifikowanego podpisu elektronicznego, natomiast hasło niezbędne do otwarcia pliku zawierającego odpowiedź może zostać przesłane wyłącznie na numer telefonu do kontaktu znajdujący się w systemie bankowym Banku bądź wskazany Bankowi w formie pisemnej albo elektronicznej z zastosowaniem kwalifikowanego podpisu elektronicznego,
 - w razie pozyskania adresu e-mail, ADE lub numeru telefonu do kontaktu w sposób inny niż powyższy, odpowiedź na reklamację przekazuje się na ostatni znany Bankowi adres korespondencyjny. Zdania poprzedniego nie stosuje się do odpowiedzi wysyłanych na ADE, w przypadku gdy informacja o ADE pochodzi z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG) lub Krajowego Rejestru Sądowego (KRS).
 11. Odpowiedź na reklamację dotyczącą:
 - a) świadczonych przez Bank usług płatniczych, udzielana jest nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji przez Bank,
 - b) zwrotu kosztów kredytu/ pożyczki tj. prowizji oraz innych kosztów związanych z udzieleniem kredytu/ pożyczki z tytułu jego/ jej przedterminowej spłaty, udzielana jest nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji przez Bank,
 - c) pozostałych przypadków, udzielana jest nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji przez Bank.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminach, Bank przed upływem terminu poinformuje Klienta o przyczynie opóźnienia oraz okolicznościach wymagających dodatkowego ustalenia oraz wskaże przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na reklamację, nie dłuższy jednak niż:

 - a) 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji w przypadku reklamacji dotyczących lit. a),
 - b) 35 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji w przypadku reklamacji dotyczących lit. b),
 - c) 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji dla pozostałych reklamacji.
 12. Za szczególnie skomplikowany przypadek, uzasadniający rozpatrzenie reklamacji przy zastosowaniu wymienionych w ust. 11. dłuższych terminów, uznaje się konieczność uzyskania przez Bank, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, dodatkowych informacji co najmniej od jednego podmiotu trzeciego względem Banku biorącego udział w realizowaniu przez Bank czynności objętej reklamacją (tj. m.in. od organizacji płatniczych, zarządzających bankomatami/terminalami płatniczymi, dostarczających systemy płatności, bądź będącymi odbiorcami płatności).
 13. Klient może wnieść odwołanie od otrzymanej odpowiedzi na reklamację w sposób przewidziany dla wnoszenia reklamacji. Do odwołań stosuje się tryb składania i udzielania odpowiedzi przewidziany dla reklamacji.



14. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, Klient będący konsumentem, ma możliwość skorzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporu przed Arbitrem Bankowym działającym przy Związku Banków Polskich (www.zbp.pl), na warunkach określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego.
15. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, Klient będący osobą fizyczną ma możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl) lub skorzystania z postępowania polubownego prowadzonego przed Rzecznikiem Finansowym, na warunkach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U z 2015 poz. 1348 z późn. zm.). Na dzień sporządzenia niniejszych „Zasad składania reklamacji” wniosek, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym można złożyć:
 - a) korespondencyjnie korzystając z formularza na stronie internetowej Rzecznika Finansowego www.rf.gov.pl, przy czym wniosek złożony w takiej formie wymagać będzie opatrzenia go kwalifikowanym podpisem elektronicznym,
 - b) korespondencyjnie pocztą na adres: Biuro Rzecznika Finansowego, tj. ul. Nowogrodzka 47a, 00-695 Warszawa,
 - c) korespondencyjnie za pomocą ADE tj. AE:PL-82898-28814-BHBGA-15, przy czym wniosek złożony w takiej formie wymagać będzie opatrzenia go kwalifikowanym podpisem elektronicznym,
 - d) korespondencyjnie za pomocą platformy ePUAP,
 - e) osobiście w: siedzibie Biura Rzecznika Finansowego przy ul. Nowogrodzkiej 47 A w Warszawie, w Oddziale Terenowym Biura Rzecznika Finansowego w Olsztynie przy ul. Prostej 1/2 lok. 5, w Oddziale Terenowym Biura Rzecznika Finansowego w Lublinie przy ul. Krakowskie Przedmieście 22 lok.1.
16. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, Klient ma możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego przeciwko Bankowi Nowemu S.A., ul. Małe Garbary 8, 61-756 Poznań. Zgodnie z właściwością ogólną sądem miejscowo właściwym dla wniesienia powództwa jest Sąd Rejonowy Poznań – Stare Miasto w Poznaniu. W sprawach, w których wartość przedmiotu sporu przewyższa sto tysięcy złotych, sądem miejscowo właściwym jest Sąd Okręgowy w Poznaniu. Zgodnie z właściwością przemenną sądem miejscowo właściwym dla wniesienia powództwa o roszczenie wynikające z czynności bankowej jest również sąd właściwy dla miejsca zamieszkania albo siedziby Klienta.
17. Klient, będący konsumentem, ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów (wykaz rzeczników konsumentów dostępny na stronie www.uokik.gov.pl).
18. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
19. W sprawach ochrony konsumentów Bank podlega nadzorowi Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
20. W przypadku złożenia przez klienta reklamacji dotyczącej nieautoryzowanych transakcji płatniczych:
 - a) Bank, gdy ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo klienta, ma obowiązek poinformowania o tym organy powołane do ścigania przestępstw i brak obowiązku zwrotu kwoty transakcji płatniczej zgłaszanej jako nieautoryzowana;
 - b) Bankowi przysługuje roszczenie zwrotne z tytułu nienależytego zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej, do której klient doprowadził umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. Nr 199, poz. 1175 z późniejszymi zmianami).
21. „Zasady składania reklamacji”, które stanowią integralną część zawartej Umowy, mogą ulec zmianie w trakcie obowiązywania Umowy. W takim przypadku stosuje się odpowiednio



BANK NOWY S.A.

przesłanki i tryb zmian przewidziany dla Regulaminu, stanowiącego wraz z „Zasadami składania reklamacji” integralną część zawartej Umowy.