

Zasady składania reklamacji

Spis treści

	Kiedy możesz złożyć reklamację?	2
	Co musi zawierać reklamacja?	2
	Jak możesz złożyć reklamację?	2
	Czy ktoś może złożyć reklamację w Twoim imieniu?	3
	Kiedy najlepiej złożyć reklamację?	3
	Czy możemy Cię poprosić o dodatkowe informacje lub dokumenty?	3
	Czy otrzymasz potwierdzenie złożenia reklamacji?	4
	Jak odpowiemy na Twoją reklamację?	4
	Ile mamy dni na udzielenie Ci odpowiedzi na reklamację	5
	Co jeśli sprawa jest bardziej skomplikowana?	5
	Kiedy możemy uznać, że Twoja reklamacja jest szczególnie skomplikowana?	5
	Ważne informacje, jeżeli Twoja reklamacja dotyczy transakcji nieautoryzowanych	6
	Co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się z odpowiedzią na reklamację?	6
	Dodatkowe informacje	7
	Jak zmieniamy niniejsze Zasady	7

Kiedy możesz złożyć reklamację?

Możesz złożyć reklamację, jeśli masz zastrzeżenia do usług świadczonych przez Bank Nowy S.A. (dalej jako „Bank” lub „my”).

Co musi zawierać reklamacja?

W reklamacji wskaż:

- swoje imię i nazwisko (lub nazwę firmy),
- adres korespondencyjny,
- opis, czego dotyczy reklamacja – co się wydarzyło i dlaczego jesteś niezadowolony,
- oczekiwany przez Ciebie sposób udzielenia odpowiedzi.

Ważne:

Podpisz reklamację, jeśli składasz ją w postaci papierowej.

Jak możesz złożyć reklamację?

Masz kilka sposobów:

- **papierowo:**
 - osobiście w dowolnej placówce Banku,
 - listownie na adres: Bank Nowy S.A., ul. Małe Garbary 8, 61-756 Poznań lub na adres dowolnej placówki,
- **elektronicznie:**
 - przez formularz na stronie: www.banknowy.pl lub w usłudze bankNOWY24,
 - e-mailem: reklamacje@banknowy.pl,
 - przez ADE: AE:PL-49727-88644-JUJBH-12,
- **ustnie:**
 - telefonicznie: +48 13 46 55 750 lub 801 372 772,
 - osobiście w dowolnej placówce Banku.

Bank Nowy Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu

ul. Małe Garbary 8, 61-756 Poznań,

Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Kapitał zakładowy 125.000.000 zł, w całości wpłacony; KRS 0000823132, REGON 385287279, NIP 7010964507

Ważne:

ADE to adres do doręczeń elektronicznych w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 roku o doręczeniach elektronicznych, wpisany do właściwej bazy adresów elektronicznych.

 Czy ktoś może złożyć reklamację w Twoim imieniu?

Tak – jeśli udzielisz innej osobie pełnomocnictwa wraz z upoważnieniem nas do przekazania tej osobie informacji objętych tajemnicą bankową w postaci papierowej albo w postaci elektronicznej. Pamiętaj, aby dołączyć pełnomocnictwo wraz z upoważnieniem do reklamacji, jeżeli nie dałeś nam wcześniej pełnomocnictwa wraz z upoważnieniem dla tej osoby albo wiesz, że straciło ono ważność.

Ważne:

Jeżeli reklamacja jest składana:

- 1) w postaci papierowej: pełnomocnictwo wraz z upoważnieniem powinno być przez Ciebie własnoręcznie podpisane;
- 2) w postaci elektronicznej: pełnomocnictwo wraz z upoważnieniem powinno być przez Ciebie podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym;
- 3) ustnie: wówczas nie ma możliwości dołączenia takiego pełnomocnictwa wraz z upoważnieniem i musisz przekazać je wcześniej do nas. Inaczej nie będziemy mogli zweryfikować Twojego pełnomocnictwa i zakresu w jakim może za Ciebie działać Twój pełnomocnik.

 Kiedy najlepiej złożyć reklamację?

Jak najszybciej po zauważeniu problemu – to ułatwi i przyspieszy jej rozpatrzenie.

 Czy możemy Cię poprosić o dodatkowe informacje lub dokumenty?

Tak – Możemy Ciebie poprosić o dodatkowe dokumenty, jeśli uznamy, że są one potrzebne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.

Bank Nowy Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu

ul. Małe Garbary 8, 61-756 Poznań,

Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Kapitał zakładowy 125.000.000 zł, w całości wpłacony; KRS 0000823132, REGON 385287279, NIP 7010964507

Czy otrzymasz potwierdzenie złożenia reklamacji?

Tak, na Twoją prośbę:

- kiedy złożysz reklamację w placówce, pracownik Banku potwierdzi przyjęcie reklamacji na Twoim egzemplarzu reklamacji/ protokole z reklamacji,
- kiedy złożysz reklamację przez infolinię, listownie lub elektronicznie, dostaniesz potwierdzenie pocztą, e-mailem, ADE lub SMS-em.



Jak odpowiemy na Twoją reklamację?

- 1) Wyślemy Ci tradycyjny list na adres, który nam podałeś. Jeśli go nie podałeś – na ostatni znany nam adres.
- 2) Jeżeli wskażesz w reklamacji, że odpowiedź mamy Ci udzielić w postaci elektronicznej na adres e-mail albo ADE, to odpowiedź wyślemy tylko na:
 - adres, który mamy w systemie,
 - adres wskazany przez Ciebie w reklamacji zawierającej Twój:
 - podpis własnoręczny,
 - elektroniczny podpis kwalifikowany,
 - adres ujawniony przez Ciebie w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEiDG) albo w Krajowym Rejestrze Sądowym (KRS).

Ważne:

Hasło do otwarcia odpowiedzi, w przypadku gdy poprosisz nas o jej wysłanie na wskazany przez Ciebie adres e-mail lub ADE, prześlemy tylko na Twój numer telefonu zapisany w naszym systemie lub oddzielnie wskazany w reklamacji podpisanej w jeden z powyższych sposobów.

Pamiętaj:

Jeżeli nie będziemy w stanie spełnić powyższych wymogów co do wysłania odpowiedzi na wskazany przez Ciebie adres e-mail lub ADE, to odpowiedź prześlemy Ci w postaci tradycyjnej przesyłki listowej.

Bank Nowy Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu

ul. Małe Garbary 8, 61-756 Poznań,

Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Kapitał zakładowy 125.000.000 zł, w całości wpłacony; KRS 0000823132, REGON 385287279, NIP 7010964507



Ile mamy dni na udzielenie Ci odpowiedzi na reklamację:

- 1) 15 dni roboczych od dnia otrzymania przez nas – jeśli reklamacja dotyczy usług płatniczych (np. Twojego konta, czy karty płatniczej),
- 2) 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez nas – jeśli chodzi o zwrot prowizji lub kosztów kredytu przy wcześniejszej spłacie,
- 3) 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez nas – w pozostałych przypadkach.



Co jeśli sprawa jest bardziej skomplikowana?

Jeśli Twoja sprawa jest bardziej skomplikowana i nie zdążymy odpowiedzieć w powyższych terminach, to poinformujemy Cię przed upływem terminu o:

- powodach opóźnienia,
- tym, co jeszcze musimy sprawdzić,
- nowym, przewidywanym terminie odpowiedzi.

Odpowiedzi udzielimy Ci w nowym, nieprzekraczalnym, terminie wynoszącym:

- 35 dni roboczych – od dnia otrzymania reklamacji dla usług płatniczych,
- 35 dni kalendarzowych – od dnia otrzymania reklamacji dla zwrotu prowizji lub kosztów kredytu,
- 60 dni kalendarzowych – od dnia otrzymania reklamacji dla innych spraw.



Kiedy możemy uznać, że Twoja reklamacja jest szczególnie skomplikowana?

Tylko wtedy, gdy będziemy musieli zdobyć dodatkowe informacje od zewnętrznych firm, z którymi współpracujemy przy danej usłudze – m. in.:

- organizacji płatniczych (np. Visa, Mastercard),
- firm zarządzających bankomatami lub terminalami,
- dostawców systemów płatności,
- odbiorców płatności.

Bank Nowy Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu

ul. Małe Garbary 8, 61-756 Poznań,

Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Kapitał zakładowy 125.000.000 zł, w całości wpłacony; KRS 0000823132, REGON 385287279, NIP 7010964507

Czyli, jeśli nie mamy wszystkich danych i musimy je zdobyć od innego podmiotu, co może wydłużyć czas odpowiedzi.

Ważne informacje, jeżeli Twoja reklamacja dotyczy transakcji nieautoryzowanych:

- 1) Jeśli mamy uzasadnione powody, by podejrzewać Cię o oszustwo, to możemy zgłosić to do organów ścigania i odmówić Ci zwrotu kwoty, której się domagasz wskazując nam, że nie autoryzowałeś transakcji.
- 2) Jeżeli po zwróceniu Ci żądanych przez Ciebie środków stwierdzimy, że:
 - umyślnie doprowadziłeś do nieautoryzowanej transakcji,
 - umyślnie lub przez rażące niedbalstwo naruszyłeś zasady bezpieczeństwa, bądź nie dochowałeś obowiązków informacyjnych względem nas, co doprowadziło do nieautoryzowanej transakcji,to możemy żądać od Ciebie zwrotu przekazanej Ci wcześniej kwoty będącej równowartością transakcji płatniczej, którą zgłosiłeś nam jako nieautoryzowaną.

Co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się z odpowiedzią na reklamację?

Jeżeli nie zgadzasz się z odpowiedzią możesz:

- złożyć do nas odwołanie w taki sam sposób, jak reklamację,
- zgłosić sprawę do Arbitra Bankowego w sposób wskazany na stronie www.zbp.pl, gdy jesteś konsumentem,
- zgłosić sprawę do Rzecznika Finansowego w sposób wskazany na stronie www.rf.gov.pl, gdy jesteś osobą fizyczną.

Poza tym, zawsze możesz wnieść pozew do sądu:

- dla spraw do 100 000 zł – Sąd Rejonowy Poznań-Stare Miasto,
- powyżej 100 000 zł – Sąd Okręgowy w Poznaniu,

Bank Nowy Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu

ul. Małe Garbary 8, 61-756 Poznań,

Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Kapitał zakładowy 125.000.000 zł, w całości wpłacony; KRS 0000823132, REGON 385287279, NIP 7010964507

- możesz też złożyć pozew w sądzie właściwym dla Twojego miejsca zamieszkania/ siedziby, przy czym dla spraw do 100 000 zł właściwy będzie sąd rejonowy, a powyżej tej kwoty sąd okręgowy.

Ważne:

Jeżeli składasz pozew w związku z kredytem waloryzowanym, denominowanym lub indeksowanym do waluty innej niż waluta polska, wówczas możesz złożyć pozew wyłącznie do sądu właściwego według Twojego miejsca zamieszkania, przy czym dla spraw do 100 000 zł właściwy będzie sąd rejonowy, a powyżej tej kwoty sąd okręgowy.

Dodatkowe informacje:

- 1) Podlegamy Komisji Nadzoru Finansowego (KNF),
- 2) a w sprawach konsumenckich, także Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK).
- 3) Jeżeli jesteś konsumentem, to możesz skorzystać z pomocy Powiatowych (Miejskich) Rzeczników Konsumentów (wykaz rzeczników konsumentów dostępny na stronie www.uokik.gov.pl).

Jak zmieniamy niniejsze Zasady:

Zasady są częścią Twojej umowy z nami. Mogą ulec one zmianie w sposób opisany w umowie jaka łączy nas z Tobą lub w regulaminie mającym zastosowanie do tej umowy.