

**Zasady składania reklamacji**

1. Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez Bank Nowy S.A. (zwany dalej: Bankiem) lub jego działalności.
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 działalności.
3. Klient może złożyć reklamację:
  - a) na piśmie – osobiście, w dowolnej placówce Banku, albo korespondencyjnie za pośrednictwem poczty, kuriera lub postańca na adres: Bank Nowy S.A., ul. Małe Garbary 8, 61-756 Poznań, lub na adres dowolnej placówki Banku;
  - b) w postaci elektronicznej za pośrednictwem formularza kontaktowego udostępnionego przez serwisy internetowe Banku na stronach: [www.banknowy.pl](http://www.banknowy.pl), formularza kontaktowego udostępnionego w ramach usługi bankNOWY24 oraz poczty elektronicznej na adres: [reklamacje@banknowy.pl](mailto:reklamacje@banknowy.pl);
  - 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, 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 pisemnego oryginału pełnomocnictwa 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 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 zwrotną informację potwierdzającą złożenie reklamacji.
10. Odpowiedź na reklamację udzielana jest:
  - a) na piśmie – Bank przekazuje odpowiedź na 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, przy czym:
    - odpowiedź na reklamację może zostać przesłana wyłącznie na adres e-mail znajdujący 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 lub numeru telefonu do kontaktu w sposób inny niż powyższy, odpowiedź na reklamację przekazuje się na ostatni znany Bankowi adres korespondencyjny.

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](http://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](http://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.).

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 przemienną 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 skorzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej przez Internet, za pośrednictwem interaktywnej strony internetowej – platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.
  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 przesłanki i tryb zmian przewidziany dla Regulaminu, stanowiącego wraz z „Zasadami składania reklamacji” integralną część zawartej Umowy.