

Informacja na temat składania i rozpatrywania skarg i reklamacji Klientów Nest Bank S.A.

1. Wstęp

1. Niniejsza informacja na temat składania i rozpatrywania skarg i reklamacji Klientów Nest Bank S.A. (dalej: Informacja) zawiera szczegółowe wyjaśnienia Nest Bank S.A. (dalej: Bank), dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (dalej: Ustawa).

2. Wykaz zdefiniowanych pojęć, używanych w Informacji:

- a) Klient – Klient Banku, będący osobą fizyczną albo podmiotem instytucjonalnym (tj. osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną), składający lub zamierzający złożyć Reklamację, który korzysta lub korzystał z usług Banku, składa lub składał w przeszłości wnioski o usługi Banku lub jest albo był odbiorcą oferty marketingowej Banku,
- b) Reklamacja – wystąpienie skierowane do Banku, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub działalności Banku,
- c) Sprawa szczególnie skomplikowana – Reklamacja, która z uwagi na złożoność stanu faktycznego oraz podnoszonych zarzutów wymaga przeprowadzenia dodatkowych postępowań wyjaśniających, w tym uzyskania przez Bank informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem w zakresie świadczonych usług, niezbędnych do rozpatrzenia Reklamacji, jak i ze względu na niejasny stan prawny wymaga szczegółowej wykładni przepisów prawa. W kontekście Reklamacji dotyczących kart płatniczych szczególnie skomplikowane przypadki dotyczą transakcji dokonanych kartą poza granicami kraju lub wymagające uzyskania informacji od organizacji zajmujących się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych.

2. Ogólne zasady składania Reklamacji

1. Klientowi przysługuje prawo do złożenia Reklamacji:

- a) osobiście, składając ustną Reklamację do protokołu w siedzibie Banku lub jednostce organizacyjnej Banku przeznaczonej do obsługi Klienta,
- b) w formie pisemnej – składając podpisane przez siebie pismo osobiście lub za pośrednictwem kuriera, pośtańca lub operatora pocztowego pod adresem:
Nest Bank S.A.,
ul. Wołoska 24,
02-675 Warszawa lub w jednostce organizacyjnej Banku przeznaczonej do obsługi Klienta,
- c) telefonicznie pod numerem 22 438 41 41 (opłata zgodna z taryfą Operatora),
- d) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres kontakt@nestbank.pl,
- e) za pośrednictwem Bankowości Internetowej i Mobilnej,
- f) za pośrednictwem dedykowanego formularza kontaktu na stronie internetowej Banku.

2. Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia lub od dnia uzyskania przez Klienta informacji o zdarzeniu w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji. Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie przez Bank, chyba że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób i tryb rozpatrzenia Reklamacji.

3. Każda składana Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Klienta, szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia oraz oczekiwania Klienta dotyczące sposobu naprawy szkody.
4. Bank rozpatruje Reklamacje z należytą starannością, wnikliwie i z uwzględnieniem wszystkich okoliczności sprawy oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa

3. Termin i forma udzielenia odpowiedzi na Reklamację

1. Bank rozpatruje oraz udziela odpowiedzi na złożoną Reklamację w terminie do 15 dni roboczych (w przypadku Reklamacji dotyczących usług płatniczych) lub do 30 dni kalendarzowych (w przypadku pozostałych Reklamacji) od daty jej wpływu do Banku. Wskazany termin może ulec wydłużeniu w przypadku Spraw szczególnie skomplikowanych, wymagających dodatkowych wyjaśnień lub w przypadku nieotrzymania wszelkich niezbędnych informacji, o czym Bank niezwłocznie poinformuje Klienta wraz z podaniem powodów opóźnienia, okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy i nowego, przewidywanego terminu rozpatrzenia Reklamacji, który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych (w przypadku Reklamacji dotyczących usług płatniczych) lub 60 dni kalendarzowych (w przypadku pozostałych Reklamacji) od dnia wpływu Reklamacji do Banku.
2. Bank przekazuje odpowiedź na złożoną Reklamację w formie papierowej, wysyłając ją przesyłką pocztową na adres korespondencyjny Klienta albo – wyłącznie na wniosek Klienta – pocztą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres e-mail.

4. Odwołanie od decyzji Banku – proces standardowy

1. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji lub rozpatrzenia Reklamacji niezgodnie z oczekiwaniem Klienta, Klient ma możliwość zwrócenia się do Banku o ponowne rozpatrzenie Reklamacji. Odwołanie powinno zawierać wskazanie numeru Reklamacji, której odwołanie dotyczy.

5. Odwołanie od decyzji Banku do Rzecznika Klientów

1. Jeżeli dotychczasowy sposób rozpatrzenia odwołania na Reklamację na podstawie zgłoszenia opisanego w ust. 4 nie spotkał się z akceptacją Klienta, ma on możliwość skorzystania ze wsparcia Rzecznika Klientów
2. Rzecznik Klientów rozpatruje odwołania na Reklamacje wnikliwie i uczciwie, z poszanowaniem warunków umów, obowiązujących przepisów prawa, dobrych obyczajów oraz dobrych praktyk obowiązujących na rynku usług finansowych.
3. Rzecznik Klientów służy wsparciem w kontaktach Klientów z Bankiem, odpowiednio adresuje wewnątrz Banku problemy i sugestie zmian podnoszone przez Klientów, a także analizuje sugestie Klientów służące rozwojowi Banku zgodnie z ich oczekiwaniami.
4. W celu podjęcia działań po stronie Rzecznika Klientów, Klient powinien przesłać pismo na adres Nest Bank S.A., ul. Wołoska 24, 02-675 Warszawa z dopiskiem „Rzecznik Klientów”, stanowiące odwołanie od ostatecznej decyzji Banku lub wypełnić dedykowany formularz znajdujący się na stronie internetowej Banku ze wskazaniem okoliczności sprawy, oczekiwanego od Banku rozwiązania oraz z podaniem numeru odwołania, które zostało rozpatrzone niezgodnie z wolą Klienta

6. Skarga na decyzję Banku. Rozstrzygnięcie sporów

1. Bank dąży do polubownego wyjaśnienia sporów pomiędzy Bankiem, a Klientem.
2. Klient może złożyć skargę dotyczącą usług świadczonych przez Bank lub działalności Banku do Komisji Nadzoru Finansowego.

3. Klient będący osobą fizyczną, w przypadku nieuwzględnienia jego roszczeń przez Bank w trybie rozpatrywania Reklamacji albo ich uwzględnienia, a następnie niewykonania przez Bank w wymaganym terminie – może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

4. Klient będący konsumentem w celu uzyskania pomocy prawnej w sprawach ochrony swoich praw i interesów ma możliwość zwrócenia się do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta, jak również – w przypadku, gdy działalność Banku narusza zbiorowe interesy konsumentów – do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

5. Klient będący konsumentem ma ponadto możliwość zgłoszenia skargi do Arbitra Bankowego powołanego przy Związku Banków Polskich. Przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym może być każdy spór dotyczący roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta, którego wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12.000 zł, a w przypadku sporów dotyczących kredytów hipotecznych nie przekracza kwoty 20.000 zł. Postępowanie przed Arbitrem Bankowym jest jednoinstancyjne. Konsument niezadowolony z rozstrzygnięcia może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego, zaś dla Banku orzeczenia Arbitra Bankowego są ostateczne.

6. Klient oraz Bank mogą uzgodnić poddanie rozstrzygnięcia sporu pomiędzy nimi przez sąd polubowny działający przez Związek Banków Polskich lub przy Komisji Nadzoru Finansowego, na zasadach i wg procedury obowiązującej dla danego sądu polubownego.

7. Klient będący osobą fizyczną może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy i rozstrzygnięcie sporu przez Rzecznika Finansowego w trybie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między Klientem a podmiotem rynku finansowego, zgodnie z trybem uregulowanym w Rozdziale V Ustawy. Ze złożeniem wniosku o rozpatrzenie sprawy przed Rzecznikiem Finansowym wiąże się konieczność uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Ustawie.

8. Jeżeli Reklamacja dotyczy umowy zawartej z Bankiem za pośrednictwem Internetu lub innego kanału elektronicznego, Klient ma prawo skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego ww. umowy za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

9. Niezależnie od możliwości wskazanych powyżej, Klientowi przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi do sądu powszechnego, właściwego miejscowo zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego, tj.:

- a) wg właściwości ogólnej – sądu właściwego dla miejsca siedziby Banku (art. 30 kpc),
- b) wg właściwości przemiennej, tj.:
 - sądu, w którego okręgu znajduje się oddział Banku, jeżeli roszczenie Klienta pozostaje w związku z działalnością tego oddziału (art. 33 kpc),
 - sądu miejsca wykonania umowy zawartej z Bankiem, której dotyczy reklamacja (art. 34 kpc),
 - sądu, w którego okręgu nastąpiło zdarzenie wywołujące szkodę, w przypadku roszczeń z czynu niedozwolonego Banku (art. 35 kpc).

Lista sądów powszechnych ze wskazaniem ich właściwości jest dostępna na stronie internetowej Ministerstwa Sprawiedliwości: www.ms.gov.pl.