

Proces obsługi reklamacji w banku

Zależy nam na Twojej satysfakcji, dlatego zapraszamy do zgłaszania opinii i uwag dotyczących jakości naszych usług. Przed decyzją o złożeniu reklamacji zapoznaj się z naszymi wskazówkami. Może to pomóc w szybszym jej rozpatrzeniu. Na końcu znajdziesz słownik, w którym wyjaśniamy użyte pojęcia.

Rozpatrywaniem reklamacji zajmuje się Wydział Reklamacji oraz Zespół Rzecznika Klienta.

Adresy korespondencyjne (do wyboru):

- a) Rondo Ignacego Daszyńskiego 2 C, 00-843 Warszawa lub
- b) ul. Harcerska 14, 44-335 Jastrzębie Zdrój.

Jak złożyć reklamację?

Reklamacje złożone w poniższej formie będą rozpatrywane na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.

Reklamacje możesz złożyć:

- 1) **elektronicznie**:
 - a) w Bankowości Internetowej oraz Bankowości Mobilnej,
 - b) przez formularz „Złóż reklamację”, który znajdziesz na stronie <https://www.velobank.pl/private-banking/kontakt/formularz-reklamacyjny> w sekcji dotyczącej reklamacji lub <https://www.velobank.pl/private-banking/kontakt>,
- 2) **telefonicznie**, na infolinii (opłata za połączenie według taryfy operatora):
 - a) dla klientów z Oferty Indywidualnej: +48 664 919 797 (lub +48 32 604 30 01 – jeśli dzwonisz z zagranicy),
 - b) dla klientów z Oferty Bankowości Premium: +48 22 203 03 03,
 - c) dla klientów z Oferty Private Banking: +48 22 203 03 01,
- 3) **osobiście**, w placówce – nasz Doradca przyjmie od Ciebie reklamację,
- 4) **listownie**, przesyłką pocztową na nasz adres korespondencyjny:
 - a) VeloBank S.A., Obszar Operacji, Rondo Ignacego Daszyńskiego 2 C, 00-843 Warszawa lub
 - b) VeloBank S.A., Obszar Operacji, Harcerska 14, 44-335 Jastrzębie Zdrój,
 - c) możesz również wysłać pismo na adres dowolnej placówki,
- 5) na adres do doręczeń elektronicznych Banku AE:PL-17448-25698-DWDCI-24, zarejestrowany w bazie adresów elektronicznych i dostępny po aktywowaniu, które nastąpi w terminie ogłoszonym w komunikacie Ministra Cyfryzacji. Bank poinformuje Klientów o dostępności tego adresu na Stronie internetowej Banku.

Jak potwierdzamy złożenie reklamacji / skargi?

1. W przypadku reklamacji złożonych **elektronicznie** w Bankowości Internetowej lub za pośrednictwem formularza na naszej stronie internetowej potwierdzenie wysyłamy w formie wiadomości mejlowej.
2. W przypadku reklamacji złożonych **ustnie**:
 - 1) przez telefon – konsultant infolinii, który prowadzi rozmowę potwierdzi, że przyjął reklamację i poda Ci jej numer,

- 2) podczas wizyty w placówce – Doradca, który Cię obsługuje zgodnie z Twoim wyborem, wydrukuje potwierdzenie z numerem reklamacji lub przekaże potwierdzenie jako wiadomość w Bankowości Internetowej lub Bankowości Mobilnej bądź mejlem, jeżeli posiadamy Twój adres mejlowy zarejestrowany w systemie.
3. W przypadku reklamacji złożonych **pisemnie**:
 - 1) w formie listu – potwierdzeniem będzie numer nadania przez Ciebie przesyłki rejestrowanej,
 - 2) pozostawionych w placówce – Doradca, który Cię obsługuje zgodnie z Twoim wyborem, wydrukuje potwierdzenie z numerem reklamacji lub przekaże potwierdzenie jako wiadomość w Bankowości Internetowej lub Bankowości Mobilnej bądź mejlem, jeżeli posiadamy Twój adres mejlowy zarejestrowany w systemie.

Czy można złożyć reklamację przez pełnomocnika?

Tak. Pełnomocnictwo powinno:

- posiadać charakter materialnoprawny, z którego w sposób jednoznaczny wynikają czynności, do jakich umocowany jest pełnomocnik działający w imieniu mocodawcy przed bankiem,
- zawierać informację na temat tego, że mocodawca zwalnia bank na podstawie odpowiednich przepisów prawa bankowego z zachowania tajemnicy bankowej wobec pełnomocnika.

Możemy prowadzić korespondencję z pełnomocnikiem, który dysponuje pełnomocnictwem w formie:

- oryginału pełnomocnictwa w zwykłej formie pisemnej,
- aktu notarialnego.

Twój podpis złożony na dokumencie pełnomocnictwa musi być zgodny z podpisem złożonym u nas.

Co powinna zawierać złożona przez Ciebie reklamacja?

1. W reklamacji opisz swoje zastrzeżenia i podaj informacje, które pozwolą nam zidentyfikować Ciebie oraz umowę lub usługę, której dotyczy Twoje zgłoszenie. Zamieść w zgłoszeniu:
 - 1) Twoje dane kontaktowe, co najmniej: imię, nazwisko, PESEL oraz adres korespondencyjny,
 - 2) datę złożenia reklamacji / skargi,
 - 3) informację, czego dotyczy reklamacja (np. produkt, usługa, promocja),
 - 4) opis zastrzeżeń lub niezgodności,
 - 5) jednoznacznie sformułowane Twoje oczekiwania,
 - 6) dokumenty, które umożliwią nam rozpatrzenie reklamacji / skargi, a których nie posiadamy,
 - 7) w przypadku reklamacji / skarg składanych pisemnie – Twój podpis.
2. Jeśli chcesz złożyć reklamację transakcji wykonanej kartą płatniczą lub kredytową, prosimy o wypełnienie formularza „Reklamacja transakcji” oraz załączenie dokumentów z nią związanych.
Jeśli bankomat nie wypłacił Tobie środków, podaj nam: datę, kwotę, miejsce wypłaty, ostatnie cyfry numeru karty lub numer rachunku, do którego jest wydana karta.
Dane te pozwolą nam ustalić jakiej transakcji dotyczy reklamacja.

Kiedy i jak udzielamy odpowiedzi na reklamacje?

1. Do 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania rozpatrujemy reklamacje, które nie dotyczą usług płatniczych.
2. Do 15 dni roboczych od dnia otrzymania rozpatrujemy reklamacje, które dotyczą usług płatniczych.

Jeśli nie będziemy mogli udzielić odpowiedzi w tych terminach, poinformujemy Cię o tym. Wskażemy również przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji. Nie będzie on dłuższy niż 60 dni, a dla reklamacji dotyczących Usług Płatniczych nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

Odpowiedź na reklamację wyślemy listem poleconym lub na Twój wniosek – mejlem.

Jak możesz odwołać się od naszej decyzji zawartej w odpowiedzi na reklamację?

Jeżeli jesteś **osobą fizyczną** i złożyłeś reklamację niezwiązaną z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zawodowej (jesteś **konsumentem**) możesz:

1.	Odwołać się od niej do Rzecznika Klienta naszego banku, w taki sam sposób w jaki może Pan/Pani złożyć reklamację (adres: Rondo Ignacego Daszyńskiego 2C, 00-843 Warszawa): www.velobank.pl/o-banku/rzecznik-klienta.html
2.	ZWRÓCIĆ SIĘ DO:
	Rzecznika Finansowego – wniosek o rozpatrzenie sprawy w trybie skargowym: https://rf.gov.pl Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów: https://www.uokik.gov.pl/rzeczniczy.php
3.	SKORZYSTAĆ Z POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW:
	Bankowy Arbitraż Konsumentki przy Związku Banków Polskich: https://zbp.pl/dla-klientow/arbitrer-bankowy
	Rzecznik Finansowy – wniosek o rozpatrzenie sprawy w trybie polubownym: https://rf.gov.pl
	Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego: https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF
	Platforma ODR, która wspiera pozasądowe rozstrzyganie sporów w przypadku umów o produkty lub usługi, które oferujemy za pośrednictwem stron internetowych lub kanałów elektronicznych: https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show
4.	Wystąpić z powództwem przeciwko naszemu bankowi do sądu powszechnego właściwego dla Twojego miejsca zamieszkania bądź sądu właściwego dla siedziby banku.

Jeżeli jesteś osobą fizyczną i złożyłeś reklamację związaną z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zawodowej (**nie jesteś konsumentem**) możesz:

1.	Odwołać się od niej do Rzecznika Klienta naszego banku, w taki sam sposób w jaki może Pan/Pani złożyć reklamację (adres: Rondo Ignacego Daszyńskiego 2C, 00-843 Warszawa): www.velobank.pl/o-banku/rzecznik-klienta.html
2.	ZWRÓCIĆ SIĘ DO:
	Rzecznika Finansowego – wniosek o rozpatrzenie sprawy w trybie skargowym: https://rf.gov.pl
3.	SKORZYSTAĆ Z POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW:
	Rzecznik Finansowy – wniosek o rozpatrzenie sprawy w trybie polubownym: https://rf.gov.pl
	Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego: https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF
4.	Wystąpić z powództwem przeciwko naszemu bankowi do sądu powszechnego właściwego dla Twojego miejsca zamieszkania bądź sądu właściwego dla siedziby banku.

Jeżeli jesteś **osobą prawną** możesz:

1.	Odwołać się od niej do Rzecznika Klienta naszego banku, w taki sam sposób w jaki może Pan/Pani złożyć reklamację (adres: Rondo Ignacego Daszyńskiego 2C, 00-843 Warszawa): www.velobank.pl/o-banku/rzecznik-klienta.html
2.	SKORZYSTAĆ Z POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW:
	Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego: https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF
3.	Wystąpić z powództwem przeciwko naszemu bankowi do sądu powszechnego właściwego dla Twojego miejsca zamieszkania bądź sądu właściwego dla siedziby banku.

Nadzoruje nas:

- 1) Komisja Nadzoru Finansowego (www.knf.gov.pl),
- 2) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie ochrony konsumentów.

Słownik

L.P.	DEFINICJA	ZNACZENIE DEFINICJI
1.	My / Bank	VeloBank S.A. z siedzibą w Warszawie
2.	Ty / Klient	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna bez osobowości prawnej, która zawarła lub chce zawrzeć umowę z bankiem lub korzysta z usług świadczonych przez Bank
3.	Reklamacja	wystąpienie skierowane do Banku przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank
4.	Usługi płatnicze	prowadzenie rachunku płatniczego (rachunek bieżący, konto oszczędnościowe) oraz wykonywane na rachunkach płatniczych transakcje płatnicze w tym polecenia zapłaty, polecenia przelewów oraz transakcje przy użyciu karty płatniczej a także wpłaty i wypłaty gotówki
5.	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 ustawy Prawo bankowe, a także czynności wykonywane w zakresie prowadzenia działalności przez Bank na podstawie art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi.

INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

ADMINISTRATOR DANYCH OSOBOWYCH

VeloBank S.A. z siedzibą w Warszawie (00-843) ul. Rondo Ignacego Daszyńskiego 2 C (Bank).

DANE KONTAKTOWE BANKU

VeloBank S.A. ul. Rondo Ignacego Daszyńskiego 2 C, 00-843 Warszawa.

Telefon: 22 203 03 01, e-mail kontakt_pb@velobank.pl.

Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: iod@velobank.pl.

Bank przetwarza dane osobowe w celu wynikającym z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Bank (art. 6 ust. 1 lit. f RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE), tj. w celach reklamacyjnych w związku ze złożeniem formularza reklamacyjnego. Przetwarzanie to odbywa się w szczególności jako realizacja reklamacji, dochodzenie roszczeń związanych z reklamacją oraz obrona przed roszczeniami kierowanymi wobec Banku w zakresie przyjętej reklamacji.

W związku ze złożoną skargą/reklamacją do Banku Twoje Dane osobowe mogą być przetwarzane nie dłużej niż 6 lat od dnia rozpoczęcia przetwarzania w tym celu.

Masz prawo do żądania od Banku dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, jak również prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych.

Masz prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.