

Konto NatWest Welcome

Nasze zobowiązania
wobec Klienta

Przegląd naszych zobowiązań
wynikających z Kodeksu
Bankowego oraz procedury
składania zażaleń

Niniejsza broszura zawiera następujące informacje:

Odpowiedzialne udzielanie kredytów	Strona 5
Opłaty	Strona 5
Oprocentowanie	Strona 6
Dostęp do posiadanych środków finansowych	Strona 10
Poufność	Strona 16
Reklamy i akcje promocyjne	Strona 17
Oszustwa finansowe	Strona 18
Ochrona konta	Strona 19
Anulowanie płatności	Strona 22
Nieuzgodnione saldo debetowe – opłaty	Strona 23
Pomoc w przypadku problemów finansowych	Strona 24
Zamknięcie konta	Strona 24
Uwagi i skargi	Strona 25

Jeżeli potrzebują Państwo pomocy, informacji lub porady dotyczącej oferowanych przez nas usług, chcą podzielić się z nami swoimi uwagami lub złożyć zażalenie, prosimy o kontakt z Polskim Centrum Telefonicznym pod numerem **0845 246 7979** (Minicom **0800 404 6161** – wyłącznie w języku angielskim) lub zgłosić się do dowolnego oddziału banku NatWest. Rozmowy mogą być nagrywane. Nasze linie telefoniczne są czynne w godzinach od 9:00 do 17:00, od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem świąt).

Wprowadzenie

Przestrzeganie Kodeksu Bankowego jest dobrowolne, a jego celem jest wyznaczenie podstawowych standardów dla instytucji finansowych, aby klienci indywidualni mogli otrzymać jak najlepszy poziom usług bankowych.

NatWest w pełni popiera postanowienia zawarte w Kodeksie. Zawsze postępujemy zgodnie z nim lub staramy się robić jeszcze więcej.

Niniejsza broszura zawiera informacje na temat przestrzeganych przez nas zasad działania i procedur, głównych zagadnień zawartych w Kodeksie oraz naszych zobowiązań z niego wynikających.

Mamy nadzieję, że informacje te okażą się pomocne. Naszym celem jest zapewnienie Państwu usług najwyższej jakości, aby budować relacje z Klientem oparte na partnerstwie i zaufaniu.



Brian Hartzer
Dyrektor Generalny ds.
Obsługi Detalicznej

Jeżeli chcieliby Państwo otrzymać pełną treść Kodeksu Bankowego, prosimy o kontakt z nami pod numerem **0845 246 7979** lub odwiedzenie strony: www.bba.org.uk.

Nasze zobowiązania wobec Klienta

Konta NatWest Welcome zapewniają wiele różnych sposobów zarządzania własnymi finansami, m.in. dokonywanie płatności za pomocą Karty Debetowej NatWest Welcome, bankowości telefonicznej, bankowości internetowej, Zleceń Stałych i Poleceń Zapłaty.

Jakie opłaty pobieramy?

Wiemy, że pobierane opłaty mogą czasem wywoływać obawy lub niepewność. Poniżej znajdują Państwo wyjaśnienie, kiedy pobierane są opłaty, a kiedy nie. Prosimy również o zapoznanie się z naszą broszurą *Opłaty i oprocentowania Kont NatWest Welcome. Przewodnik*, w której znajdują Państwo szczegółowe informacje na temat pobieranych przez nas opłat oraz struktury cenowej naszych kont osobistych.

Kiedy nie pobieramy opłat

W przypadku, gdy konto posiada bilans dodatni, nie pobieramy żadnych opłat za:

- realizację płatności za pomocą Karty Debetowej NatWest Welcome na terenie Wielkiej Brytanii*, Zlecenia Stałego lub Polecenia Zapłaty;
- dokonywanie transakcji Kartą Debetową NatWest Welcome lub Kartą do Przelewu Pieniądzy NatWest Welcome w większości bankomatów w Wielkiej Brytanii. Zrobiliśmy wszystko, co w naszej mocy, aby zapewnić Państwu bezpłatne korzystanie z oferowanych przez nas usług, jednak właściciele niektórych bankomatów w Wielkiej Brytanii mogą pobierać pewną opłatę. Zanim jednak wypłacą Państwo gotówkę, na ekranie bankomatu wyświetlona zostanie informacja o pobraniu opłaty. Jeżeli nie życzą sobie Państwo płacić takiej opłaty, transakcja może zostać anulowana;
- otrzymywane od nas regularnie wyciągi bankowe (nie kopie) oraz książeczki wpłat;
- korzystanie z całodobowej bankowości internetowej i bankowości telefonicznej.

Nie pobieramy opłat za standardową obsługę w okienkach kasowych, jednak opłaty mogą zostać naliczone, jeżeli korzystają Państwo z usług specjalistycznych. Nasz personel z przyjemnością udzieli Państwu wszelkich informacji na ten temat.

*Szczegółowe informacje na temat opłat za korzystanie z kart za granicą znajdują Państwo w broszurze *Opłaty i oprocentowania Kont NatWest Welcome. Przewodnik*.

Usługi płatne

Czasami może się zdarzyć, że będą Państwo mieli potrzebę wypłacenia gotówki lub zrealizowania innej płatności, kiedy na Państwa koncie nie będzie wystarczających środków finansowych.

Pobierane przez nas opłaty omówione zostały w broszurze *Opłaty i oprocentowania Kont NatWest Welcome. Przewodnik*.

Konto jest obciążone oddzielnymi opłatami z tytułu określonych usług, niezależnie od tego, czy konto posiada bilans dodatni, czy ujemny. Usługi te obejmują:

- opłata miesięczna za prowadzenie Konta NatWest Welcome;
- wysyłanie lub przyjmowanie płatności z zagranicy;
- przechowywanie ważnych dokumentów lub cennych przedmiotów;
- usługi podróżne, w tym korzystanie z Karty do Przelewu Pieniędzy NatWest Welcome i Karty Debetowej NatWest Welcome za granicą;
- karty kredytowe.

Jeżeli chcieliby Państwo otrzymać więcej informacji na temat powyższych lub innych opłat, prosimy o kontakt z Polskim Centrum Telefonicznym pod numerem **0845 246 7979** lub odwiedzenie strony internetowej **natwest.com/welcome**

Oprocentowanie

W chwili zakładania konta **zawsze** informujemy naszych Klientów o aktualnych stopach procentowych. Pracownicy każdego oddziału oraz Polskiego Centrum Telefonicznego **zawsze** udzielą Państwu informacji na temat stóp procentowych obowiązujących dla Państwa konta lub każdego innego konta, jakie może być dla Państwa bardziej odpowiednie.

Stopy procentowe od czasu do czasu ulegają zmianie. Możemy zmienić stopy procentowe obowiązujące dla Państwa konta, zamieszczając stosowne ogłoszenia w trzech z następujących gazet – *The Times*, *The Financial Times*, *The Independent*, *The Guardian*, *The Daily Telegraph*, *The Daily Mail*, *The Daily Express*. Jeżeli powiadomimy Państwa o takiej zmianie poprzez ogłoszenia prasowe, informacje na temat planowanych zmian ogłoszone zostaną również na naszej stronie internetowej **www.natwest.com** – jeżeli zmiany odnoszą się do kont związanych z poszczególnymi oddziałami, odpowiednie informacje

pojawią się w oddziałach banku. Ponadto o zmianie oprocentowania konta możemy Państwa powiadomić imiennie, nie później niż 30 dni przed wejściem zmian w życie. Informacje na temat aktualnych stóp procentowych znajdą Państwo na naszej stronie internetowej natwest.com/welcome

Kiedy wypłacamy odsetki?

Jeżeli posiadają Państwo pieniądze na koncie, mogą Państwo otrzymywać od nich odsetki.

Jeżeli są Państwo uprawnieni do otrzymania odsetek, ich wysokość zostanie obliczona na podstawie kwoty, jaka znajduje się na Państwa koncie na koniec każdego dnia roboczego.

Zwykły czas realizowania czeku obliczany jest w dniach roboczych od dnia, w którym pieniądze zostały zaksięgowane na koncie. Ten dzień oznaczany jest jako „dzień transakcji” lub „T”.

Jeżeli czek wydany przez bank brytyjski i wyrażony w funtach szterlingach wpłacony został w dniu roboczym przed godziną 15:30 w kasie jednego z naszych oddziałów, przyjmuje się, że „T” oznacza ten sam dzień.

Na przykład, jeżeli „T” wypada w poniedziałek, to od środy (T+2) zaczniemy naliczać oprocentowanie kwoty wyrażonej na czeku. Prosimy o zapoznanie się z informacjami przedstawionymi na stronie 9, aby dowiedzieć się, kiedy będą Państwo mogli wypłacić pieniądze oraz uzyskają pewność, że pieniądze należą do Państwa (np., że czek nie został zwrócony z powodu braku pokrycia).

Prosimy zwrócić uwagę, że:

- w przypadku, gdy czek nie został wpłacony w kasie jednego z naszych oddziałów (np. został wpłacony w innym banku lub wysłany do nas za pośrednictwem poczty), zaksięgowanie pieniędzy na koncie (tj. powiększenie dodatniego salda lub pomniejszenie istniejącego na koncie debetu o daną kwotę) może potrwać dłużej. Szczegółowe informacje na ten temat uzyskają Państwo w oddziale banku. Kiedy pieniądze zostaną zaksięgowane (tj. zwiększą dodatnie saldo lub pomniejszą debet), podjęte zostaną takie same działania, jak przedstawione powyżej.
- dłuższy termin realizacji dotyczy czeków wystawionych w walucie innej niż funt szterling lub przez bank zagraniczny.

- w niektórych przypadkach, motywowanych względami prawnymi, lub w wyniku okoliczności wykraczających poza naszą kontrolę, realizacja czeku może zostać wstrzymana lub potrwać dłużej niż wspomniany powyżej termin rozliczenia.

Odsetki na Koncie Osobistym NatWest Welcome naliczane są codziennie i wpłacane na konto raz w miesiącu, zazwyczaj w dniu następującym po dniu sporządzenia wyciągu bankowego.

Jeżeli chcieliby Państwo otrzymać więcej informacji na ten temat lub do posiadanego przez Państwa konta nie są doliczane odsetki i chcieliby Państwo zmienić je na konto z opcją naliczania odsetek, prosimy o kontakt z Polskim Centrum Telefonicznym.

Odsetki na Koncie do Przelewu Pieniędzy NatWest Welcome naliczane są kwartalnie, tj. w styczniu, kwietniu, lipcu i październiku.

W jaki sposób powiadamy klientów

Nasza broszura *Opłaty i oprocentowania Kont NatWest Welcome. Przewodnik* zawiera szczegółowe informacje na temat opłat za nieuzgodnione saldo debetowe lub brak środków na koncie umożliwiających realizację zleconej przez Państwa transakcji. Broszura ta zawiera ponadto informacje o opłatach pobieranych z tytułu ogólnodostępnych usług specjalistycznych. Jeżeli są Państwo nowymi klientami, otrzymają Państwo tę broszurę w chwili zakładania konta.

Jeżeli zwrócą się Państwo do nas z pytaniem o usługi specjalistyczne, poinformujemy Państwa o związanych z nimi opłatach. Wszelkie opłaty za usługi specjalistyczne zostaną pobrane w chwili realizacji takich usług. Jeżeli mają Państwo jakiegokolwiek wątpliwości dotyczące opłat lub oprocentowania, prosimy o kontakt z Polskim Centrum Telefonicznym pod numerem **0845 246 7979** lub odwiedzenie naszej strony internetowej **natwest.com/welcome**

O wprowadzeniu nowych opłat lub zwiększeniu dotychczasowych opłat zostaną Państwo powiadomieni nie później niż 30 dni przed ich wejściem w życie. Więcej informacji na ten temat znajdą Państwo w broszurze *Opłaty i oprocentowania Kont NatWest Welcome. Przewodnik*.

Wyciągi bankowe

Wyciągi bankowe zawierają szczegółowe informacje na temat wszystkich transakcji przeprowadzonych na koncie. Prosimy o dokładne sprawdzanie informacji przedstawionych na wyciągach i bezzwłoczne informowanie nas o wszelkich nieprawidłowościach.

Prosimy o przekazywanie nam aktualnych informacji

Prosimy o jak najwcześniejsze powiadomienie nas o zmianie następujących danych:

- imienia lub nazwiska;
- adresu;
- numeru telefonu; lub
- adresu e-mail.

Konta uśpione

Jeżeli przez pewien czas nie korzystali Państwo z konta, możemy je „uśpić”, aby tym samym chronić je przed ewentualnymi oszustwami lub nadużyciami.

Państwa pieniądze zawsze pozostaną Państwa własnością, niezależnie od tego, jak długo konto było nieużywane. Aby uzyskać dostęp do konta, prosimy o skontaktowanie się z nami bezpośrednio lub za pośrednictwem programu kont uśpionych Stowarzyszenia Bankierów Brytyjskich (British Bankers' Association) na stronie: **www.bba.org.uk**

Po jakim czasie można podjąć wpłacone pieniądze?

Czeki

Jeśli czek wystawiony przez brytyjski bank i wyrażony w funtach szterlingach jest wpłacony na Państwa konto, a bilans konta jest dodatni, zazwyczaj mogą Państwo wypłacić pieniądze nie później niż cztery dni robocze od „dnia transakcji” lub „T”. Jak wyjaśniono na stronie 6 i 7, „T” oznacza dzień, w którym pieniądze zostają zaksięgowane na koncie.

Na przykład, jeżeli pieniądze zostaną zaksięgowane w poniedziałek (T), dniem, w którym będą Państwo mogli je wypłacić (T+4) będzie piątek (choć zazwyczaj – za naszą zgodą – pieniądze można wypłacić z konta wcześniej). Należy jednak pamiętać, że nie będą Państwo mogli uznać tych pieniędzy z całą pewnością za swoje przed upływem szóstego dnia roboczego, kiedy to zostaną one zaksięgowane na koncie (T+6). Aby uzyskać więcej informacji na ten temat, należy zapoznać się z treścią rozdziału „Zwrot niezapłaconego czeku”.

Dłuższy termin realizacji dotyczy czeków wystawionych w walucie innej niż funt szterling lub czeków wydanych przez bank inny niż brytyjski.

Więcej informacji na ten temat uzyskają Państwo w Polskim Centrum Telefonicznym.

Szybsze potwierdzenie płatności

Możemy wystąpić o specjalne rozliczenie czeku do banku lub kasy mieszkaniowej, które go wydały, aby otrzymać wcześniejsze (zazwyczaj następnego dnia roboczego) potwierdzenie, że zostanie on zapłacony. Nie oznacza to jednak, że otrzymają Państwo środki finansowe wcześniej niż zwykle, ale otrzymają potwierdzenie, że czek nie zostanie zwrócony jako czek bez pokrycia. Za korzystanie z tej usługi pobierana jest opłata. Szczegółowe informacje na ten temat znajdują Państwo w broszurze *Opłaty i oprocentowania Kont NatWest Welcome. Przewodnik*.

Zwrot czeku bez pokrycia

Czasami czek, który został zaksięgowany na koncie, zostaje zwrócony ze względu na brak pokrycia.

Jeżeli czek wydany przez brytyjski bank i wyrażony w funtach szterlingach zostanie zwrócony po

zaksięgowaniu na Państwa koncie ze względu na brak pokrycia, możemy odjąć kwotę czeku od salda konta w każdym momencie przed końcem szóstego dnia roboczego od „dnia transakcji”, oznaczonego jako „T”. Jak wyjaśniono na stronie 6 i 7, T oznacza dzień, w którym pieniądze zostają zaksięgowane na koncie. Innymi słowy, przed końcem dnia T+6 nie mogą Państwo mieć pewności, że pieniądze należą do Państwa.

Na przykład, jeżeli pieniądze zostaną zaksięgowane w poniedziałek (T), moment, w którym mogą Państwo mieć pewność, że są one dostępne na Państwa koncie (koniec T+6) nastąpi pod koniec dnia we wtorek następnego tygodnia (lub w środę następnego tygodnia, jeżeli poniedziałek jest dniem świątecznym). Jeżeli wcześniej czek zostanie zwrócony ze względu na brak pokrycia, odejmiemy kwotę czeku od salda konta - nawet jeżeli pozwoliliśmy już Państwu wypłacić pieniądze. Jeżeli będzie to oznaczało pojawienie się niezgodnionego debetu na koncie, będą Państwo musieli zapłacić wszelkie należne odsetki i opłaty, co zostało szczegółowo omówione w broszurze *Opłaty i oprocentowania Kont NatWest Welcome. Przewodnik*.

Jeżeli jednak przed końcem dnia T+6 nie nastąpi zwrot czeku ze względu na brak pokrycia, nie odliczymy pieniędzy z Państwa konta, chyba, że: (a) wyrażą na to Państwo zgodę lub (b) brali Państwo świadomy udział w oszustwie związanym z takim czekiem.

Dłuższy termin realizacji dotyczy czeków wystawionych w walucie innej niż funt szterling lub czeków wydanych przez bank zagraniczny.

Czeki przedawnione

Banki zastrzegają sobie prawo do niehonorowania czeków starszych niż sześć miesięcy. Czek starszy niż sześć miesięcy traci ważność i nie będą Państwo mogli go zrealizować. W takim wypadku należy zwrócić się do osoby, która wystawiła czek i, jeżeli nadal oczekują Państwo zapłaty, poprosić o wystawienie nowego czeku. Jeżeli wystawili Państwo czek innej osobie i nie został on zrealizowany w ciągu sześciu miesięcy, powinni Państwo zwrócić się do nas z prośbą o jego zablokowanie, jeżeli nie chcą Państwo, aby został zrealizowany.

Zlecenie Stałe

Zlecenie Stałe jest wygodnym sposobem dokonywania regularnych opłat. Po jego ustanowieniu należna kwota jest automatycznie pobierana z konta, oszczędzając Państwu czasu i problemów. Niektóre firmy oferują zniżki dla osób uiszczających opłaty w ten sposób.

Będą Państwo teraz mogli w ramach swojego konta osobistego ustanawiać Zlecenia Stałe w euro. (Nowa usługa oznacza, że mogą Państwo na przykład uregulować rachunek za elektryczność w domu letniskowym w Hiszpanii, płacąc w funtach szterlingach bezpośrednio z konta w Wielkiej Brytanii).

Więcej informacji o nowych Europejskich Zleceniach Stałych mogą otrzymać Państwo bezpośrednio w oddziale naszego banku.

W niezwykle prosty sposób mogą Państwo:

- ustalić Zlecenie Stałe wypełniając formularz dostarczony przez firmę, której zamierzają Państwo płacić;
- anulować Zlecenie Stałe, powiadamiając nas o tym na piśmie lub, jeśli są Państwo zarejestrowani, korzystając z naszych usług bankowości internetowej i telefonicznej. Uwaga: będziemy w stanie anulować Zlecenie Stałe jedynie wtedy, gdy powiadomią nas Państwo, zanim zostanie przeprowadzona realizacja płatności. Anulując Zlecenie Stałe, powinni Państwo także poinformować odbiorcę płatności.

W przypadku Zleceń Stałych w funtach szterlingach nasza gwarancja wynikająca z UK Direct Debit Scheme (Brytyjskiego Systemy Zleceń Stałych) chroni Państwa przed ewentualnymi błędami, w wyniku których z Państwa konta zostałaby pobrana nieautoryzowana płatność przez firmę, organizację lub też przez nas samych, na przykład w razie:

- pobrania zbyt wysokiej kwoty;
- zbyt wczesnego pobrania należności;
- pobrania należności po anulowaniu Zlecenia Stałego;
- niepoinformowania Państwa odpowiednio wcześniej o zmianie kwoty Zlecenia Stałego lub daty pobierania należności.

Jeżeli uważają Państwo, że płatność realizowana w ramach Zlecenia Stałego została pobrana z konta w wyniku pomyłki, prosimy o niezwłoczne poinformowanie nas o tym – jeżeli wystąpił błąd, otrzymają Państwo pełny zwrot pobranej kwoty.

Płatności automatyczne

Wprowadzenie w maju 2008 roku Usługi Szybszych Płatności oznacza, że Polecenia Zapłaty oraz płatności dokonywane za pośrednictwem bankowości telefonicznej i internetowej między kontami banków współpracujących w ramach systemu będą realizowane prawie natychmiast (choć czasem

realizacja przelewu może zająć do dwóch godzin) przy założeniu, że kwota płatności mieści się w ustalonym limicie Szybszych Płatności. Płatności między bankami, które nie współpracują w ramach systemu lub przekraczają ustalony limit, będą nadal realizowane w ciągu dwóch dni roboczych, licząc od dnia płatności.

Polecenia Zapłaty oraz płatności wykonywane pomiędzy kontami NatWest są także natychmiastowe.

W trakcie realizowania płatności za pomocą bankowości telefonicznej lub internetowej zostaną Państwo poinformowani, czy płatność kwalifikuje się do realizacji w ramach Usługi Szybszych Płatności czy w ramach obecnego cyklu trzydniowego. W przypadku płatności o wyższej wartości będą Państwo nadal musieli korzystać z usługi CHAPS, która objęta jest zwykłą opłatą. Jeśli dokonują Państwo płatności o wyższej wartości lub wypłacają z konta większą kwotę, możemy przeprowadzić dodatkową weryfikację tożsamości.

Kwota środków pieniężnych wpłaconych na Państwa konto w ramach Usługi Szybszych Płatności w weekend lub dni ustawowo wolne od pracy (bank holiday) zostanie dopisana do salda Państwa konta w celu naliczania oprocentowania w następnym dniu roboczym. Więcej informacji znajdą Państwo w rozdziale zatytułowanym „Oprocentowanie” na stronie 6.

Płatności cykliczne

Jeżeli w ramach posiadanego konta otrzymali Państwo kartę, na której widoczne jest logo Visa Debit, mogą Państwo za jej pomocą dokonywać regularnych płatności, np. opłat za prenumeratę lub członkostwo, korzystając z opcji płatności cyklicznych.

Przelew środków między kontami

Jeśli posiadają Państwo w naszym banku więcej niż jedno konto, możemy przeprowadzić natychmiastowy przelew środków z jednego konta na drugie. W tym celu należy odwiedzić Państwa oddział banku lub, jeżeli są Państwo zarejestrowani, skorzystać z bankowości telefonicznej lub internetowej. Mogą Państwo ponadto, w zależności od potrzeb, ustanowić automatyczny przelew na inne konto.

Pensje, emerytury i zasiłki

Regularne przychody mogą być wpłacane bezpośrednio na Państwa konto osobiste. Wystarczy tylko podać swojemu pracodawcy, zakładowi emerytalnemu lub instytucji wypłacającej zasiłki wymagane informacje dotyczące konta osobistego.

Gotówka

Uznanie rachunku wpłatami gotówkowymi dokonanymi w dowolnym oddziale NatWest następuje w dniu wpływu środków do banku, bezpośrednio po przyjęciu dyspozycji.

Informowanie Klientów

Niezwykle ważne jest, aby znali Państwo stan swojego konta oraz wiedzieli, jakie znaczenie mają transakcje bieżące oraz te rozliczane na zakończenie dnia.

Ilość środków, jakie można wypłacić w czasie weekendu, a zwłaszcza podczas dni świątecznych, będzie uwzględniała Zlecenia Stałe, Polecenia Zapłaty, transakcje dokonywane za pośrednictwem Karty do Przelewu Pieniędzy NatWest Welcome oraz Karty Debetowej NatWest Welcome, płatności z przyszłą datą realizacji oraz przelewy pensji należne następnego dnia roboczego.

W chwili otrzymania od Państwa dyspozycji wypłaty gotówki lub realizacji płatności w oparciu o ilość środków zgromadzonych na koncie (tj. bilans konta) sprawdzamy, czy wykonanie otrzymanych od Państwa dyspozycji nie doprowadzi do powstania niezgodnionego salda debetowego.

Należy pamiętać, że niektóre płatności z konta (w tym Polecenia Zapłaty oraz Zlecenia Stałe) realizowane są w ciągu w nocy, przed terminem realizacji płatności.

Aby możliwe było zrealizowanie takiej płatności, należy upewnić się, że na koniec dnia roboczego poprzedzającego dzień realizacji płatności na koncie znajduje się wystarczająca ilość środków.

Na przykład, jeżeli Zlecenie Stałe realizowane jest w poniedziałek, w piątek na koncie musi znajdować się wystarczająca ilość środków.

Prosimy pamiętać

Jeżeli w dowolnym czasie otrzymamy dyspozycję wypłaty środków z Państwa konta, a jego saldo nie wystarczy, aby pokryć jego kwotę, możemy odmówić realizacji niektórych lub wszystkich płatności.

Do przykładowych dyspozycji wypłaty środków z konta należą:

- realizacja Zleceń Stałych lub Poleceń Zapłaty;
- wypłaty gotówkowe z bankomatu;
- płatności za pośrednictwem bankowości internetowej lub telefonicznej;
- każda inna zlecona transakcja skutkująca wypłatą środków z konta.

Wydłużone godziny otwarcia

Coraz większa liczba oddziałów naszego banku wydłuża godziny pracy i może przyjmować płatności po 15:30 do realizacji tego samego dnia. Szczegóły uzyskają Państwo w lokalnych oddziałach banku.

Usługa szybkiego depozytu

Wiele oddziałów banku oferuje także usługę szybkiego depozytu, umożliwiając wpłacenie gotówki lub czeków w ciągu zaledwie kilku minut.

Gwarancja satysfakcji z konta

Jeśli nie są Państwo zadowoleni z wyboru konta, mogą Państwo z niego zrezygnować w ciągu 14 dni. Wspomniany okres 14 dni rozpoczyna się nie wcześniej niż w dniu, w którym otworzyli Państwo konto i po raz pierwszy otrzymali Państwo broszurę *Konto Osobiste NatWest Welcome* oraz *Konto do Przelewu Pieniędzy NatWest Welcome. Regulamin oraz Opłaty i oprocentowania Kont NatWest Welcome. Przewodnik*, a także kopię wszelkich innych dokumentów zawierających warunki umowne dotyczące Państwa konta.

Jeżeli chcą Państwo zamknąć konto, muszą Państwo potwierdzić swoją decyzję na piśmie – potwierdzenie to należy skierować na adres Polskiego Centrum Telefonicznego: Polish Centre of Excellence, 6th Floor, 1 Hardman Boulevard, Manchester M3 2AQ. Jeżeli zastosują się Państwo do opisanej procedury, zwrócimy Państwu wpłacone pieniądze w całości wraz z należnymi odsetkami, ignorując jednocześnie okres wypowiedzenia oraz ewentualne opłaty dodatkowe.

Zmiana wysokości opłat i warunków prowadzenia konta

Zastrzegamy sobie prawo do zmiany wysokości opłat i warunków prowadzenia konta. O wprowadzeniu jakichkolwiek zmian powiadomimy Państwa zgodnie z procedurą opisaną w broszurze: *Konto Osobiste NatWest Welcome* oraz *Konto do Przelewu Pieniędzy NatWest Welcome. Regulamin*. Jeżeli wprowadzone zmiany będą dla Państwa niekorzystne lub wprowadzone zostaną dodatkowe opłaty lub opłaty ulegną zwiększeniu, powiadomimy Państwa o tym imiennie nie później niż 30 dni przed wprowadzeniem takich zmian, a także wstrzymamy warunki dotyczące okresu wypowiedzenia

na 60 dni od daty, kiedy po raz pierwszy otrzymali Państwo informację o planowanych zmianach - umożliwiając zmianę lub zamknięcie konta bez ponoszenia opłat lub utraty należnego oprocentowania.

Naszym celem jest umożliwienie łatwiejszego porównania oprocentowania dla wszystkich kont oszczędnościowych. Jeżeli posiadają Państwo konto oszczędnościowe, którego saldo wynosi minimum 500 funtów, przynajmniej raz w roku prześlemy Państwu podsumowanie bieżącego oprocentowania konta, oprocentowania dla Państwa kont oszczędnościowych w ostatnich 12 miesiącach, a także wszystkie zmiany podstawowej stopy procentowej Banku Anglii. Ponadto powiadomimy Państwa, jakie konta wycofane zostały z oferty oraz w jaki sposób można się dowiedzieć o aktualnych stopach procentowych.

Jeżeli posiadają Państwo minimum 250 funtów na koncie oszczędnościowym o zmiennym oprocentowaniu, a oprocentowanie znacząco spadło w porównaniu z podstawową stopą procentową Banku Anglii, w uzasadnionym terminie skontaktujemy się z Państwem, aby:

- poinformować Państwa o zmianach oprocentowania;
- udzielić Państwu informacji na temat innych kont dostępnych w naszej ofercie i pomóc Państwu w ewentualnej zamianie konta;
- poinformować Państwa o możliwości wypłaty w całości środków zgromadzonych na koncie;
- umożliwić Państwu przeniesienie środków na inne konto lub wypłacenie środków bez okresu wypowiedzenia lub dodatkowych opłat.
- Jeżeli ubiegają się Państwo o Konto NatWest Welcome w ramach konta wspólnego z PKO Bankiem Polskim, prześlemy Państwa informacje do dyspozycji PKO Banku Polskiego.

Bezpieczeństwo danych osobowych

Poufność

W banku NatWest zdajemy sobie sprawę, jak ważna jest dla naszych klientów świadomość, że dane dotyczące posiadanych przez nich kont traktowane są poufnie. Dotyczące Państwa informacje nie zostaną przekazane żadnym firmom lub osobom trzecim spoza Grupy The Royal Bank of Scotland („Grupy”), której jesteśmy częścią, chyba że otrzymamy na to Państwa zgodę albo mamy taki obowiązek lub zezwolenie, na przykład:

- aby spełnić wymogi prawne, których celem jest zapobieganie oszustwom i nadużyciom finansowym;
- aby wykonać nakaz sądowy lub nakaz wydany przez inny organ, np. Urząd ds. Poważnych Przestępstw Gospodarczych (Serious Fraud Office);
- aby uniemożliwić popełnienie przestępstwa lub odzyskać środki, które są nam Państwo dłużni – w takim przypadku postaramy się Państwa powiadomić przynajmniej 28 dni wcześniej, aby dać Państwu czas na rozwiązanie problemu;
- w przypadku udzielania informacji innym firmom, które świadczą usługi na naszą lub Państwa rzecz.

Możemy ponadto wymieniać informacje na Państwa temat z dowolną organizacją wchodzącą w skład Grupy. Działania takie możemy podjąć w celu:

- przeprowadzenia oceny ryzyka finansowego i ubezpieczeniowego;
- zapobiegania przestępstwom lub ich wykrywania;
- rozwijania relacji z klientem oraz przygotowania nowych usług i systemów.

Jeżeli nie wyrażą Państwo na to zgody, nie wymienimy informacji marketingowych na Państwa temat z innymi firmami stanowiącymi część Grupy.

Ustawa o Ochronie Danych Osobowych (Data Protection Act) nakłada na nas określone obowiązki, dlatego zawsze odpowiedzialnie korzystamy z posiadanych przez nas informacji o klientach. Jeżeli chcą Państwo otrzymać kopię takich informacji, zostaną one Państwu udostępnione. Za usługę zostanie pobrana opłata. Szczegóły udostępniemy Państwu na życzenie.

National Westminster Bank Plc należy do Grupy The Royal Bank of Scotland Group plc. Listę najważniejszych firm należących do Grupy The Royal Bank of Scotland mogą Państwo otrzymać, kierując swoją prośbę pod adres: NatWest Customer Relations, FREEPOST NAT12685, BOREHAMWOOD WD6 1BR.

Informacje i oferty

Składając wniosek o otwarcie konta, mogą Państwo zdecydować, czy życzą sobie, abyśmy różnymi sposobami kontaktowali się z Państwem w sprawie oferowanych produktów i usług, które naszym zdaniem mogłyby Państwa zainteresować. Jeżeli chcieliby Państwo zmienić swoją decyzję, prosimy o kontakt z nami pod adresem NatWest Customer Relations, FREEPOST NAT12685, BOREHAMWOOD WD6 1BR z podaniem numerów swoich kont oraz kodu bankowego (sort code).

Referencje bankowe (znane również jako badanie zdolności kredytowej)

Jeżeli podejmują Państwo nowe zobowiązania finansowe, inne firmy lub osoby mogą zapytać, czy naszym zdaniem będą Państwo w stanie sprostać takim zobowiązaniom. Takie informacje udzielane są jedynie za pisemną zgodą klienta. Nasza odpowiedź udzielona zostanie w oparciu o wiedzę posiadaną na temat Państwa i Państwa sytuacji finansowej. Nie jest to informacja objęta gwarancją, za którą Bank może być pociągnięty do odpowiedzialności. Za usługę pobierana jest opłata.

Czy są Państwo chronieni przed oszustwami

Podejmujemy poważne działania mające na celu zabezpieczenie przed oszustwami i nadużyciami. Zaliczyć do nich można:

Nowe konta

- Od posiadacza nowego konta wymagane jest okazanie odpowiednich dokumentów potwierdzających tożsamość i adres zamieszkania.
- Podobnie jak większość banków i kas mieszkaniowych, zanim otworzymy konto albo zatwierdzimy wniosek o pożyczkę czy kartę kredytową, możemy zwrócić się do biur informacji kredytowej oraz agencji ds. zwalczania nadużyć finansowych o informacje na temat nowych klientów.

Codzienne korzystanie z usług bankowych

Od czasu do czasu możemy dokonywać dodatkowej weryfikacji tożsamości, gdy z Państwa konta dokonywane są płatności. Możemy ponadto wymagać wcześniejszego powiadomienia, jeśli wypłacają Państwo ze swojego konta dużą sumę pieniędzy. Wprowadzone przez nas systemy wykrywania oszustw umożliwiają nam identyfikację nietypowych transakcji na kontach klientów, dlatego możemy skontaktować się z Państwem, jeżeli jakiegokolwiek transakcje będą odbiegały od normy. Należy pamiętać, że nigdy nie skontaktujemy się z Państwem telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej z prośbą o podanie informacji zabezpieczających dostęp do bankowości internetowej lub telefonicznej.

W oddziałach banku wprowadzone zostały terminale na karty chipowe z numerem PIN, służące do potwierdzenia tożsamości klienta. Mogą być Państwo poproszeni o wykorzystanie karty do uwierzytelnienia niektórych transakcji. Istotne jest, aby powiadamiali nas Państwo o każdej zmianie danych kontaktowych. Jeśli nie mają Państwo pewności co do naszych wymagań, prosimy o zapytanie o nie pracowników dowolnego oddziału banku NatWest.

Zachowanie ostrożności i ochrona konta

Mogą nam Państwo pomóc w zapobieganiu oszustwom i nadużyciom finansowym, przestrzegając poniższych zasad:

Karty, numery PIN i informacje zabezpieczające

- Należy upewnić się, że podjęli Państwo wszelkie środki ostrożności, aby ukryć numer PIN, podczas wprowadzania go do bankomatu lub terminala sklepowego.
- Jeżeli posiadają Państwo Kartę Debetową NatWest Welcome lub Kartę do Przelewu Pieniędzy NatWest Welcome, mogą Państwo posiadać również Numer Identyfikacji Osobistej (PIN), który potrzebny Państwu będzie podczas korzystania z bankomatu oraz płacenia za towary i usługi.
- Po otrzymaniu numeru PIN oraz innych przesyłanych przez nas informacji zabezpieczających należy je zapamiętać i niezwłocznie zniszczyć wydruk, na którym informacje są widoczne.
- Nie należy przechowywać zapisanego numeru PIN w miejscu, w którym ktokolwiek mógłby go zobaczyć. Jeżeli podejrzewają Państwo, że ktokolwiek wszedł w posiadanie Państwa numeru PIN lub innych informacji zabezpieczających, należy niezwłocznie powiadomić stosowny oddział banku, a jego pracownicy wyślą Państwu nową kartę i numer PIN.
- Dla dodatkowego zabezpieczenia mogą Państwo zmienić numer PIN na inny. Numer PIN można zmienić w dowolnym momencie w bankomacie NatWest, w którym otrzymają Państwo stosowne instrukcje. Prosimy o staranne wybranie nowego numeru PIN, tak aby nikt inny nie mógł go odgadnąć.

- Potwierdzenia transakcji kartą należy przechowywać w bezpiecznym miejscu i zachować ostrożność podczas ich wyrzucania.
- Nigdy nie należy pozwalać osobom trzecim korzystać ze swojej karty, numeru PIN oraz innych informacji zabezpieczających. Jeżeli udostępnią Państwo takie informacje osobom trzecim, możemy obciążyć Państwa odpowiedzialnością za stratę pieniędzy na koncie. Jedyny wyjątek stanowi Beneficjent ustanowiony dla Konta do Przelewu Pieniędzy NatWest Welcome, który zobligowany jest postępować zgodnie z postanowieniami określonymi w broszurze *Konto Osobiste NatWest Welcome oraz Konto do Przelewu Pieniędzy NatWest Welcome. Regulamin*. Prosimy o dokładne zapoznanie się z treścią Regulaminu.
- Niszcząc kartę, należy upewnić się, że jest ona przecięta na pół, wzdłuż całej długości paska magnetycznego. Zalecamy, aby otrzymane w ten sposób dwie części zostały następnie pocięte na małe kawałki. Należy upewnić się, że chip także został przecięty na pół.
- Prosimy o zachowywanie ostrożności podczas korzystania z bankomatów. Należy uważać na osoby próbujące rozproszyć Państwa uwagę. Zawsze należy upewnić się, że nikt nie widzi Państwa numeru PIN i że odchodząc od bankomatu, zabrali Państwo wypłacone pieniądze.

Bankowość internetowa

Bankowość internetowa NatWest jest prostym, bezpiecznym i wygodnym sposobem dostępu do konta i zarządzania swoimi finansami przez Internet. Aby mieć pewność, że są Państwo bezpieczni, zalecamy pięć prostych kroków, zabezpieczających zarówno konto, jak i Państwa komputer:

1. Nigdy nie należy ujawniać pełnego internetowego numeru PIN ani hasła. Należy pamiętać, że prosimy o podanie wyłącznie losowo wybranych znaków – nigdy nie prosimy o podanie pełnego internetowego numeru PIN i hasła.
2. Nigdy nie należy odpowiadać na wiadomości e-mail, w których adresat jest proszony o podanie poufnych lub osobistych informacji zabezpieczających. Nigdy nie wysyłamy wiadomości e-mail z taką prośbą.
3. Należy upewnić się, że w komputerze, z którego łączą się Państwo z bankowością internetową, jest zainstalowany aktualny program antywirusowy i firewall.

4. Robiąc zakupy w sklepie internetowym, najlepiej dokonywać płatności tylko przez bezpieczne strony.
5. Jeśli jest to możliwe, należy unikać podawania poufnych informacji podczas korzystania z komputera w miejscu publicznym lub kawiarence internetowej. Jeśli nie jest to możliwe, należy podjąć dodatkowe środki ostrożności.

Więcej informacji na temat oprogramowania antywirusowego oraz zapór ogniowych (firewall), a także najnowsze informacje można znaleźć na naszej stronie internetowej: www.natwest.com/security

Elektroniczne przelewy pieniędzy

Mogą Państwo dokonywać przelewu środków ze swojego konta na konta innych osób, korzystając z elektronicznych przelewów pieniędzy. Jeżeli realizując Państwo taki przelew, należy upewnić się, że wszystkie posiadane przez Państwa dane, tj. kod bankowy i numer konta osoby, której wysyłają Państwo pieniądze, są poprawne. Jeżeli dane są niepoprawne, pieniądze mogą zostać wysłane do kogoś innego i mogą ich Państwo nie odzyskać.

Zabezpieczenie informacji dotyczących konta

Przestępcy mogą wykorzystać Państwa dane do popełnienia nadużyć finansowych. Niszcząc lub wyrzucając wszelkie dokumenty zawierające dane osobiste lub dotyczące posiadanego przez Państwa konta, należy zachować szczególną ostrożność. Do dokumentów tych mogą należeć: wyciągi bankowe, książeczki zasiłków, rachunki za energię lub potwierdzenia transakcji realizowanych za pomocą kart bankowych. Radzimy, aby wszelkie niepotrzebne dokumenty osobiste lub dokumenty dotyczące konta, które zawierają informacje o transakcjach finansowych były niszczone w niszczarce dokumentów.

Nigdy nie należy ujawniać żadnemu rozmówcy, którego Państwo nie rozpoznają lub którego telefonu Państwo się nie spodziewali, numeru konta oraz poufnych danych. Nie wolno nikomu udostępniać haseł dostępu lub numeru PIN. Należy zawsze upewnić się, z kim Państwo rozmawiają. Jeżeli mają Państwo jakiegokolwiek wątpliwości, prosimy zażądać od rozmówcy podania numeru telefonu stacjonarnego i oddzwonić do niego.

Prosimy nas niezwłocznie powiadomić, jeżeli Państwa karta zostanie zgubiona lub skradziona, lub jeżeli są Państwo przekonani, że osoby nieupoważnione weszły w posiadanie Państwa numeru PIN, haseł dostępu czy innych informacji zabezpieczających.

Zgłoszenie zagubionej karty

W przypadku zgubienia lub kradzieży karty, należy niezwłocznie skontaktować się z całodobową infolinią Centrum Kart Zgubionych i Skradzionych (Card Loss Centre) pod numerem **0870 6000 0459** lub **0161 931 9668**. Posiadacze minicomów powinni dzwonić pod numer **0800 404 6161**.

Jeżeli karta zostanie bezprawnie wykorzystana, zanim zostaniemy poinformowani o jej utracie lub kradzieży, zazwyczaj będą musieli Państwo zapłacić do 50 funtów z tytułu powstania debetu na koncie. Jeżeli postępowali Państwo nieuczciwie lub nieostrożnie, mogą być Państwo odpowiedzialni za wszelkie zrealizowane transakcje

Należy mieć na uwadze, że jest to tylko krótkie podsumowanie Państwa odpowiedzialności za straty. Szczegółowe informacje na ten temat znajdują Państwo w broszurze *Konto Osobiste NatWest Welcome* oraz *Konto do Przelewu Pieniędzy NatWest Welcome. Regulamin*.

Anulowanie płatności

Aby anulować autoryzowaną płatność lub serię płatności, należy przekazać nam następujące informacje:

Polecenia Zapłaty

- Potrzebne nam będzie imię i nazwisko odbiorcy płatności, kwota i częstotliwość płatności.
- Anulowanie Polecenia Zapłaty może nastąpić przed realizacją płatności.

Zlecenia Stałe

- Zalecamy, by poinformowali Państwo także odbiorcę Zlecenia Stałego.
- Potrzebne nam będzie imię i nazwisko odbiorcy płatności, kwota i częstotliwość płatności.
- Muszą nas Państwo poinformować, zanim podejmiemy się dokonania płatności.

Polecenie wstrzymania czeku lub anulowania płatności może zostać przekazane:

- na piśmie na adres Polskiego Centrum Telefonicznego – Polish Centre of Excellence, 6th Floor, 1 Hardman Boulevard, Manchester M3 3AQ;
- drogą elektroniczną, jeżeli korzystają Państwo z bankowości internetowej;
- telefonicznie, pod numerem 0845 246 7979.

Ważne

Nie możemy anulować płatności, jeżeli nie otrzymamy od Państwa takiej dyspozycji przed terminem realizacji płatności.

Nieuzgodnione saldo debetowe – opłaty

Na Koncie NatWest Welcome nie ma możliwości uzyskania debetu i nie dopuszcza się żadnej innej formy kredytu, dlatego należy pamiętać, że jeżeli nie posiadają Państwo na koncie wystarczającej ilości środków, nie będą Państwo mogli zrealizować wypłaty gotówkowej. Ponadto, jeżeli na Państwa koncie nie ma wystarczającej ilości środków, nie będziemy mogli zrealizować Zleceń Stałych lub Poleczeń Zapłaty – mogą Państwo zostać obciążeni opłatą w wysokości 5 funtów za każdą transakcję, której nie możemy zrealizować, co może spowodować, że na Państwa koncie powstanie nieuzgodnione saldo debetowe.

Udzielimy Państwu szczegółowych informacji na temat odsetek oraz opłat za nieuzgodnione saldo debetowe, a także opłat za niezapłacone należności. Informacje te zostaną Państwu przekazane w następujący sposób:

- zanim z Państwa konta pobrana zostanie jakakolwiek kwota, poinformujemy Państwa o jej wysokości, a także o terminie i powodzie jej pobrania;
- pobrana przez nas kwota widoczna będzie na Państwa kolejnym wyciągu bankowym.

Szczegółowe informacje na ten temat znajdą Państwo w broszurach: *Konto Osobiste NatWest Welcome* oraz *Konto do Przelewu Pieniędzy NatWest Welcome*. *Regulamin* i *Opłaty i oprocentowania Kont NatWest Welcome*. *Przewodnik*. Prosimy o dokładne zapoznanie się z treścią tych broszur.

Problemy finansowe?

Jeżeli mają Państwo problemy finansowe, prosimy o kontakt z nami, a my postaramy się pomóc w ich rozwiązaniu. W zależności od okoliczności, w jakich się Państwo znaleźli, możemy ustanowić regularne lub stałe spłaty zadłużenia, a także ograniczyć lub wstrzymać realizację płatności przez pewien czas.

W przypadku poważniejszych problemów finansowych, omówimy wspólnie z Państwem sytuację i skontaktujemy Państwa z instytucjami, które mogą Państwu pomóc i doradzić, jak spłacić zadłużenie i pokonać trudności.

Jeśli uważają Państwo, że potrzebują niezależnej pomocy finansowej, chętnie skierujemy Państwa do kompetentnej osoby lub będziemy współpracować z wybranym przez Państwa doradcą. Jeżeli na Państwa koncie będą znajdowały się środki finansowe, pozwolimy Państwu nadal korzystać z Karty Debetowej NatWest Welcome do realizacji wypłat gotówkowych w bankomatach.

Im wcześniej się Państwo do nas zgłoszą, tym bardziej prawdopodobne jest, że będziemy w stanie Państwu pomóc.

Problemy ze zrozumieniem tekstu

Staramy się kontaktować z klientami w możliwie prosty i bezpośredni sposób, używając prostego języka.

Umowy kredytowe, polisy ubezpieczeniowe i inne oficjalne dokumenty wymagają czasami zastosowania języka specjalistycznego.

Jeżeli jakiegokolwiek informacje są dla Państwa niejasne, nasz personel wyjaśni wszelkie specjalistyczne zwroty i, jeżeli to konieczne, doradzi skorzystanie z niezależnej pomocy prawnej.

Czy możemy zamknąć Państwa konto?

Możemy wycofać z oferty pewne rodzaje kont ze względu na wprowadzenie innych, które zapewnią naszym klientom lepsze usługi. Jeżeli jest to powodem zamknięcia Państwa konta, powiadomimy Państwa o tym fakcie przynajmniej 30 dni wcześniej.

W przypadku, gdy Państwa konto zamknięte zostanie z innych przyczyn związanych z działalnością banku, przedstawimy Państwu szczegóły na piśmie.

Likwidacja oddziału

Jeśli zaplanujemy zamknięcie, przeniesienie albo znaczące ograniczenie godzin otwarcia Państwa oddziału banku, powiadomimy Państwa o tym fakcie przynajmniej dwanaście tygodni wcześniej. Ponadto udzielimy Państwu także informacji, w jaki sposób umożliwimy Państwu późniejsze korzystanie z usług naszego banku, a także gdzie będzie znajdował się najbliższy oddział banku i bezpłatne bankomaty.

Przeniesienie konta

Jeżeli podejmą Państwo decyzję o przeniesieniu konta do innego banku lub kasy mieszkaniowej, będziemy współpracować z wybraną przez Państwa instytucją oraz w ciągu trzech dni roboczych prześlemy wszelkie informacje dotyczące regularnych transakcji realizowanych na Państwa koncie, aby przeniesienie Państwa konta odbyło się bez problemów. Jeżeli zdecydują Państwo o przeniesieniu konta, zostanie ono zamknięte bez zbędnej zwłoki.

Jeżeli zechcą Państwo przenieść konto osobiste do naszego banku, udzielimy Państwu informacji dotyczących:

- procesu przeniesienia konta i stron odpowiedzialnych za każdy etap tego procesu;
- informacji przekazanych nam przez instytucję finansową, z której usług korzystali Państwo do tej pory;
- usług oferowanych w ramach nowego konta, tak aby mogli Państwo porównać je z usługami, jakie otrzymywali Państwo w ramach starego konta;
- terminu realizacji procesu przeniesienia konta.

W ciągu 10 dni roboczych od zatwierdzenia wniosku podamy wszelkie informacje potrzebne Państwu do zarządzania kontem.

Klienci niepełnosprawni

W dowolnym oddziale banku można uzyskać ulotkę *Dostęp – nasze usługi dla klientów niepełnosprawnych*.

Składanie skarg i zażaleń

Robimy wszystko, co w naszej mocy, aby zapewnić naszym klientom jak najlepszą obsługę. Czasami jednak popełniamy błędy.

W takim wypadku zawsze staramy się zachęcać klientów do przekazania nam swojego zażalenia, tak abyśmy mogli rozwiązać zaistniały problem.

Naszym celem jest:

- ułatwienie złożenia zażalenia;
- poświęcenie złożonemu przez Państwo zażaleniu uwagi, na jaką ono zasługuje;
- niezwłoczne rozpatrzenie skargi;
- zapewnienie, że będą Państwo zadowoleni ze sposobu rozpatrzenia skargi.

Niniejsza ulotka wyjaśnia sposób postępowania, jeżeli mają Państwo jakiegokolwiek zastrzeżenia do jakości usług oferowanych przez NatWest. Znajdą w niej Państwo również informacje na temat terminu rozpatrywania skarg klientów oraz możliwości podjęcia dalszych kroków, jeżeli nasza odpowiedź nie jest satysfakcjonująca.

W jaki sposób i gdzie należy złożyć zażalenie

Jeżeli nie są Państwo usatysfakcjonowani poziomem oferowanych przez nas usług lub produktów, mogą Państwo poinformować nas o swoich zastrzeżeniach w następujący sposób:

Osobiście – prosimy o odwiedzenie dowolnego oddziału banku i rozmowę z jednym z naszych pracowników. Większość oddziałów banku otwarta jest od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 16:30 (w środy od 9:30 do 16:30). W niektórych mniejszych oddziałach obowiązują krótsze godziny otwarcia, a część naszych oddziałów jest otwarta także w soboty.

Na piśmie – korespondencję należy kierować na adres Polskiego Centrum Telefonicznego – Polish Centre of Excellence, 6th Floor, 1 Hardman Boulevard, Manchester M3 3AQ.

Telefonicznie – prosimy o kontakt z Polskim Centrum Telefonicznym pod numerem telefonu 0845 246 7979.

Jak długo zajmuje rozpatrzenie zażalenia?

Dokładamy wszelkich starań, aby zażalenia rozpatrywane były bezzwłocznie.

Jeżeli nie będziemy w stanie rozpatrzyć złożonej przez Państwa skargi w ciągu tygodnia, skierujemy do Państwa pismo wyjaśniające:

- dlaczego złożone przez Państwa zażalenie nie zostało rozpatrzone;
- kto zajmuje się Państwa zażaleniem;
- kiedy ponownie się z Państwem skontaktujemy.
- większość zażeń rozpatrywanych jest w ciągu **dwóch tygodni**.

Będziemy regularnie się z Państwem kontaktować do czasu rozpatrzenia złożonego przez Państwa zażalenia.

Jeżeli zażalenie jest wyjątkowo złożone, jego rozpatrzenie może potrwać dłużej. W przypadku, gdy przed upływem **ośmiu tygodni** nie osiągniemy porozumienia:

- wyślemy do Państwa pismo informujące o powodach opóźnienia z zaznaczeniem, kiedy spodziewamy się zaproponować rozwiązanie; lub
- skierujemy skargę do Działu ds. Relacji z Klientami (Customer Relations Unit), który w takim wypadku przedstawi listownie ostateczne stanowisko Banku.

Otrzymają Państwo także ulotkę, zawierającą informacje o prawie do odwołania się do Rzecznika ds. Usług Finansowych (Financial Ombudsman Service).

Jeżeli są Państwo niezadowoleni ze sposobu rozpatrzenia zażalenia

Naszym celem jest jak najszybsze rozpatrzenie zażalenia ku całkowitej satysfakcji klienta. Jeżeli nie są Państwo zadowoleni z podejmowanych przez nas działań lub udzielanych wyjaśnień, członek personelu odpowiedzialny za rozpatrywanie zażalenia chętnie omówi z Państwem wszelkie kwestie sporne.

Jeżeli nadal nie będą Państwo zadowoleni ze sposobu rozpatrywania zażalenia, mogą Państwo poprosić o przeniesienie sprawy do pracownika na wyższym stanowisku. Nasz Dział ds. Relacji z Klientami rozpatrzy skargę i będzie się starał udzielić pełnej odpowiedzi w ciągu dwóch tygodni. Jeśli rozpatrywanie skargi zajmie więcej czasu, będą Państwo w pełni poinformowani o dalszych postępkach w sprawie.

Mogą Państwo także skierować pismo do Menadżera ds. Relacji z Klientami na wskazany poniżej adres. Prosimy o podanie swojego numeru konta, kodu bankowego, wszelkich szczegółów dotyczących skargi oraz oczekiwań dotyczące rozwiązania sporu.

Customer Relations Manager

NatWest

FREEPOST NAT 12685

London WD6 1BR

Kontakt telefoniczny pod numerem 0800 015 4212.

(Klienci z wadą wymowy lub słuchu mogą skontaktować się z nami za pośrednictwem Minicomu pod numerem 0800 917 0527). Jeżeli dzwonił Państwo z zagranicy, prosimy o wybranie numeru +44 20 7649 9315.

Jeżeli nie osiągniemy porozumienia

Bank podlega Rzecznikowi ds. Usług Finansowych i jeżeli nie będziemy mogli osiągnąć porozumienia, nasz Dział ds. Relacji z Klientami skieruje do Państwa pismo z „ostateczną odpowiedzią”. Takie pismo jasno określi stanowisko Banku w sprawie złożonego zażalenia.

Rzecznik ds. Usług Finansowych

Naszym celem jest wewnętrzne rozpatrzenie wszystkich skarg. Jeżeli jednak nie są Państwo zadowoleni z przedstawionego przez nas rozwiązania lub minęło osiem tygodni od pierwszego zgłoszenia przez Państwa zażalenia, mogą Państwo skierować swoją skargę do biura Rzecznika ds. Usług Finansowych. Jeżeli chcieliby Państwo, aby Rzecznik zajął się Państwa sprawą, należy skontaktować się z jego biurem w ciągu sześciu miesięcy od dnia otrzymania od nas odpowiedzi. Wszelką korespondencję prosimy kierować na adres:

The Financial Ombudsman Service

South Quay Plaza

183 Marsh Wall

London

E14 9SR

Mogą Państwo skontaktować się z biurem Rzecznika telefonicznie pod numerem 0845 0801800.

Więcej informacji dostępnych jest na stronie internetowej Rzecznika ds. Usług Finansowych: www.financial-ombudsman.org.uk

Biuro Rzecznika ds. Usług Finansowych oferuje niezależną, bezpłatną obsługę i pomoc w przypadku większości skarg dotyczących usług finansowych. Istnieją jednak pewne ograniczenia dotyczące spraw, jakie Rzecznik Praw Finansowych może przyjąć. Więcej informacji na ten temat można otrzymać bezpośrednio w jego biurze.

Przyznawanie kredytów: jedynie dla osób powyżej 18 roku życia.

Maksymalny koszt połączenia z sieci BT wynosi 8 pensów plus do 6 pensów za minutę. Koszty połączeń z innych sieci mogą się różnić. Rozmowy mogą być nagrywane.

NatWest jest członkiem Financial Services Compensation Scheme, FSCS (Brytyjskiego Systemu Gwarantowania Usług Finansowych). W ramach systemu kwalifikujący się klienci mogą otrzymać rekompensatę, jeśli objęta nim firma nie jest w stanie wypłacić w jego ramach roszczeń, zwykle jeśli firma ta zaprzestanie działalności handlowej lub stanie się niewypłacalna. Maksymalne kwoty wypłat rekompensaty zależne są od rodzaju roszczenia. W przypadku depozytów przechowywanych przez bank lub kasę oszczędnościową na terenie Wielkiej Brytanii program zapewni rekompensatę w kwocie 50 000 GBP lub 50 000 EUR na osobę, którakolwiek z tych kwot będzie wyższa.

Depozyty we wszystkich walutach traktowane są tak samo. Dotyczy to większości deponentów, w tym osób fizyczne oraz małych firm. Systemem FSCS objęta jest większość konsumentów detalicznych (w tym osób fizycznych oraz niektórych małych firm). Więcej informacji o ustaleniach dotyczących rekompensat oraz procedury składania wniosków znajdą Państwo na stronie FSCS: www.fscs.org.uk

Zarejestrowana siedziba:
135 Bishopsgate, London EC2M 3UR.
Numer rejestracyjny: 929027
NWB45245 Listopad 2009