

Szanowny Kliencie,

Uprzejmie informujemy, że w związku z wejściem w życie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U.2015.1348) Idea Bank S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej Bank) od dnia 11 października 2015 r. będzie rozpatrywał reklamacje zgodnie z poniższymi zasadami:

1. Klient może zgłosić reklamację:
 - 1) drogą elektroniczną poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: **reklamacje@ideabank.pl**;
 - 2) za pomocą formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej Banku;
 - 3) za pomocą usługi świadczonej przez Bank, zapewniającej dostęp do rachunków oraz dostęp do innych produktów i usług oferowanych przez Bank, umożliwiającej w szczególności składanie wniosków, dyspozycji lub uzyskiwanie informacji o rachunkach, produktach i usługach oferowanych przez Bank (tj. w Bankowości Internetowej);
 - 4) telefonicznie poprzez Infolinię - **tel. 22 101 10 10** lub **801 999 111**;
 - 5) pisemnie na adres siedziby głównej Banku:

**Idea Bank S.A.,
ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa**

lub na adres Zespołu Reklamacji:

**Zespół Reklamacji Idea Bank S.A.,
ul. Domaniewska 45, 02-672 Warszawa;**

- 6) osobiście w oddziale Banku.
2. Bank rozpatruje reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu, jednakże nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 – dniowym, Bank w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Odpowiedzi na reklamacje Bank udziela w postaci papierowej. Na wniosek Klienta odpowiedź może być wysłana za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Szczegółowe zasady rozpatrywania reklamacji przez Bank wskazane są w Regulaminie przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w Idea Bank S.A. dostępnym na stronie **www.ideabank.pl** oraz w Oddziałach Banku.