

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W IDEA BANK S.A WPROWADZONY W DNIU 17.12.2019 R.

§1

SŁOWNICZEK

Bank	Idea Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000026052, REGON 011063638, NIP 5260307560, której kapitał zakładowy wynosi 156 803 962 zł (opłacony w całości)
Dzień Roboczy	Dzień w godzinach pracy Banku, z wyjątkiem sobót, niedziel, świąt oraz dni ustawowo wolnych od pracy, w którym działalność operacyjną prowadzi jednostka Banku wykonująca czynności przewidziane postanowieniem Umowy lub Regulaminu odwołującym się do określenia „Dzień Roboczy”. Dniem Roboczym dla transakcji płatniczych pomiędzy Rachunkami prowadzonymi przez Bank i niewymagających Przewalutowania jest każdy dzień tygodnia. Dniem Roboczym dla transakcji płatniczych pomiędzy Rachunkami prowadzonymi przez Bank i wymagających Przewalutowania jest dzień tygodnia z wyjątkiem sobót, niedziel, świąt oraz dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach 8:00 – 17:00. Informacja o Dniach Roboczych znajduje się na Stronie Internetowej
Formularz reklamacyjny	Dedykowany do składania Reklamacji formularz dostępny w dowolnym Oddziale Banku oraz na stronie internetowej Banku stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu Formularz reklamacyjny dla Reklamacji dotyczących transakcji z użyciem kart płatniczych - Dedykowany do składania Reklamacji transakcji kartowej dostępny w dowolnym Oddziale Banku oraz na stronie internetowej Banku stanowiący Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu
Infolinia	Dedykowany do obsługi Klientów Banku kanał telefoniczny pod numerem: 22 101 10 10 lub 801 999 111
Klient Banku	Osoba fizyczna będąca konsumentem w rozumieniu art. 22 ¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. 2014, poz. 121 ze zm.), osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, osoba prawna, jednostka organizacyjna niemająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, lub wspólnicy spółki cywilnej będący stroną Umowy zawartej z Bankiem
MIFID II	Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014r. w sprawie rynków instrumentów finansowych. Do pakietu MIFID II zaliczane są również Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE nr 600/2014 z dnia 15 maja 2014r. w sprawie rynku instrumentów finansowych MIFIR oraz rozporządzenie delegowane Komisji UE 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016r. uzupełniające Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014r. w sprawie rynków instrumentów finansowych w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tej Dyrektywy ("Rozporządzenie 2017/565")
Oddział Banku	Jednostka organizacyjna Banku prowadząca bezpośrednią obsługę Klientów
Rachunek	Rachunek Oszczędnościowy, Rachunek Oszczędnościowo-Rozliczeniowy lub Rachunek Lokaty prowadzony przez Bank na rzecz Posiadacza Rachunku
Reklamacja	Wystąpienie skierowane do Banku przez Klienta Banku lub przez inną osobę/podmiot, która nie jest stroną Umowy zawartej z Bankiem, w którym zgłaszane są zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank
Regulamin	Regulamin dowolnego produktu bankowego i/lub usługi bankowej
Skarżący	Każdy podmiot składający Reklamację, w tym zarówno Klient Banku, jak i podmiot, który nie jest stroną umowy z Bankiem
Umowa	Umowa pomiędzy Klientem a Bankiem o dowolny produkt bankowy lub produkt oferowany za pośrednictwem Banku
Bankowość Internetowa	Usługa świadczona przez Bank, zapewniająca dostęp do rachunków oraz dostęp do innych produktów i usług oferowanych przez Bank, umożliwiającą w szczególności składanie wniosków, dyspozycji lub uzyskiwanie informacji o rachunkach, produktach i usługach oferowanych przez Bank oraz narzędzie umożliwiające użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres

§2

POSTANOWIENIE OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady składania, przyjmowania i rozpatrywania Reklamacji. Celem procesu obsługi Reklamacji jest rzetelne i terminowe rozpatrywanie wszystkich zgłoszonych Reklamacji.
2. Bank zamieszcza w umowie zawieranej z Klientem następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania Reklamacji:
 - 1) miejsce i formę złożenia Reklamacji;
 - 2) termin rozpatrzenia Reklamacji;
 - 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji.
3. W odniesieniu do Skarżących, którzy nie zawarli umowy z Bankiem, informacje, o których mowa w ust. 2, powinny zostać dostarczone Skarżącemu w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń tych podmiotów wobec Banku.

§3

SKŁADANIE REKLAMACJI

1. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości dotyczących usług świadczonych przez Bank Skarżący może złożyć Reklamację.
2. Skarżący powinien złożyć Reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących jego zastrzeżenia.
3. Skarżący może dokonać zgłoszenia Reklamacji:
 - 1) osobiście w dowolnym Oddziale Banku poprzez złożenie pisma stanowiącego reklamację lub wypełnienie Formularza reklamacyjnego albo do protokołu podczas wizyty w Oddziale Banku;
 - 2) pisemnie na adres siedziby głównej Banku:
Idea Bank S.A.
ul. Przyokopowa 33,
01-208 Warszawa
 - 3) telefonicznie poprzez Infolinię tel. 22 101 10 10 lub 801 999 111;
 - 4) drogą elektroniczną poprzez formularz reklamacji zamieszczony na stronie internetowej www.ideabank.pl;
 - 5) za pośrednictwem Bankowości Internetowej lub Usługi bankowości mobilnej.
4. Warunkiem przeprowadzenia rozmowy ze Skarżącym, składającym Reklamację telefonicznie, jest wyrażenie przez Skarżącego zgody na nagrywanie rozmowy. W razie braku wyrażenia zgody na nagrywanie rozmowy Skarżący może złożyć Reklamację w innej formie.
5. W przypadku, gdy Reklamacja dotyczy transakcji dokonanej przy użyciu karty płatniczej, pracownicy Banku zobowiązani są do udostępnienia Skarżącemu dodatkowego Formularza reklamacyjnego dla Reklamacji dotyczących transakcji z użyciem kart płatniczych.
6. Reklamacja powinna zawierać następujące elementy:
 - 1) imię i nazwisko Skarżącego lub jego nazwę;
 - 2) numer PESEL Skarżącego lub numer NIP i Regon;
 - 3) adres korespondencyjny, adres e-mail i numer telefonu kontaktowego Skarżącego;
 - 4) przedmiot Reklamacji oraz wskazanie okoliczności uzasadniających Reklamację;
 - 5) w przypadku reklamacji składanych pisemnie - podpis Skarżącego składającego Reklamację;
 - 6) informację czy Skarżący wnioskuje o udzielenie odpowiedzi na Reklamację pocztą elektroniczną.
7. Reklamacje, które nie zawierają danych pozwalających na identyfikację Skarżącego, Bank pozostawi bez rozpoznania.
8. Zgłoszenie Reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Banku.
9. Reklamacja może być złożona przez pełnomocnika. W takim przypadku wymagane jest udzielenie pełnomocnictwa w obecności pracownika Banku, załączenie do Reklamacji pełnomocnictwa w zwykłej formie pisemnej w oryginale lub w formie z podpisem urzędowo poświadczonym, albo w formie aktu notarialnego. Z treści pełnomocnictwa powinno wynikać upoważnienie dla Banku do udzielenia informacji objętych tajemnicą bankową.

§4

PRZYJMOWANIE REKLAMACJI

1. Bank potwierdza przyjęcie Reklamacji w poniżej opisany sposób:
 - 1) Reklamacje składane w Oddziale Banku przekazując Skarżącemu potwierdzenie przyjęcia reklamacji z numerem sprawy i podpisem pracownika Banku;
 - 2) Reklamacje składane telefonicznie poprzez Infolinię - odczytując Klientowi treść Reklamacji i wysyłając automatyczne potwierdzenie złożenia reklamacji z numerem sprawy na adres e-mail Klienta;
 - 3) Reklamacje składane drogą elektroniczną poprzez formularz reklamacyjny na stronie internetowej Banku lub za pośrednictwem Bankowości Internetowej lub Usługi bankowości mobilnej - wysyłając automatyczne potwierdzenie złożenia reklamacji z numerem sprawy na adres e-mail Klienta po weryfikacji zgłoszenia i zarejestrowaniu przez Bank.

§5

ROZPATRYWANIE REKLAMACJI

1. Proces rozpatrywania Reklamacji rozpoczyna się bezzwłocznie po jej otrzymaniu przez Bank. Cechuje się rzetelnością, wnikliwością, obiektywizmem oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

2. Odpowiedzi na Reklamację Bank udziela w postaci papierowej. Na wniosek Skarżącego Bank udziela odpowiedzi na Reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej.
3. Odpowiedź na Reklamację może zostać udzielona tylko i wyłącznie na adres korespondencyjny lub adres e-mail zarejestrowany w systemie Bankowym. Jeśli Skarżący wskazuje w treści przekazanej Reklamacji inny adres korespondencyjny lub adres e-mail, niż zarejestrowany w systemie Bankowym, to udzielenie odpowiedzi zgodnie z dyspozycją Skarżącego będzie możliwe tylko po telefonicznej weryfikacji i akceptacji przez Skarżącego podanych danych. W przypadku Reklamacji złożonych drogą elektroniczną poprzez formularz reklamacji na stronie internetowej Banku odpowiedź może zostać udzielona tylko i wyłącznie na adres korespondencyjny lub adres e-mail zarejestrowany w systemie Bankowym. W przypadku Skarżącego niebędącego Klientem Banku odpowiedź będzie przekazana na podany w Reklamacji adres korespondencyjny, lub adres e-mail. W przypadku ustanowienia pełnomocnika Bank udziela odpowiedzi na Reklamację na adres pełnomocnika Skarżącego podany w Reklamacji. Jeżeli Pełnomocnik załączył do Reklamacji nieprawidłowe pełnomocnictwo lub nie załączył go, Bank udziela odpowiedzi bezpośrednio Skarżącemu.
4. Rozpatrzenie Reklamacji polega na identyfikacji problemu, ocenie jego zasadności oraz rozstrzygnięciu problemu zgłoszonego przez Skarżącego lub podjęciu stosownych działań w celu usunięcia ewentualnych nieprawidłowości, przyczyn ich powstania oraz udzieleniu wyczerpującej, profesjonalnej w formie i treści odpowiedzi.
5. Treść odpowiedzi na Reklamację powinna zawierać w szczególności:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Skarżącego;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Skarżącego zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
W przypadku stwierdzenia, że doszło do nieautoryzowanej transakcji termin ten nie może być dłuższy niż do końca Dnia roboczego następującego po dniu otrzymania Reklamacji.
6. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji treść odpowiedzi, o której mowa w ust. 4, powinna zawierać również pouczenia, które zostały wskazane w par. 7.

§6

TERMINY ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE

1. Reklamacje, poza wskazanymi w ust. 3, Bank rozpatruje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 – dniowym, o którym mowa w ust. 1, Bank w informacji przekazywanej Skarżącemu, 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.
3. Bank rozpatruje Reklamację dotyczącą usług płatniczych niezwłocznie po jej otrzymaniu, jednakże nie później niż w terminie 15 Dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych, Bank w informacji przekazywanej Skarżącemu, 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 35 Dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji.
4. W przypadku Reklamacji dotyczącej nieautoryzowanej transakcji płatniczej Bank niezwłocznie, nie później jednak niż do końca Dnia Roboczego następującego po dniu otrzymania Reklamacji, zwraca Skarżącemu kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy:
 - 1) Skarżący złożył reklamację po upływie 13 miesięcy - w przypadku Klientów indywidualnych oraz 14 dni – w przypadku Jednoosobowych działalności gospodarczych lub Jednostek organizacyjnych, od dnia obciążenia Rachunku albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała być wykonana;
 - 2) Bank rozpatrzył Reklamację w ciągu jednego Dnia Roboczego od dnia otrzymania Reklamacji i w wyniku jej rozpatrzenia stwierdził, że to Skarżący ponosi odpowiedzialność za tę transakcję płatniczą;
 - 3) Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.
Bank przywraca obciążony Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza. Dokonanie zwrotu w terminie określonym w niniejszym ustępie nie oznacza, że Bank rozpatrzył Reklamację. Bank, mimo dokonania zwrotu, będzie nadal prowadził postępowanie reklamacyjne zgodnie z ust. 3 powyżej. Jeżeli w jego wyniku, Bank nie uzna Reklamacji, obciąża Rachunek Skarżącego kwotą, którą ten Rachunek został uznany w wyniku dokonania zwrotu. Jeżeli na tym Rachunku nie będzie wymaganej kwoty lub zostanie on zamknięty, to Bank może obciążyć również inny Rachunek prowadzony dla Skarżącego przez Bank lub dochodzić zwrotu tej kwoty w inny sposób.
5. W przypadku zwrotu kwoty stwierdzonej nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależyte wykonanej transakcji płatniczej, zwrot należnych środków następuje na Rachunek, z którego zlecenie zostało uprzednio zrealizowane, a w przypadku, gdy Rachunek został zamknięty, w inny sposób uzgodniony przez Bank i Posiadacza Rachunku.

§7

ODWOŁANIA OD DECYZJI BANKU

1. Skarżącemu przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska Banku zawartego w odpowiedzi na Reklamację.
2. Skarżący może:

- 1) skierować odwołanie od stanowiska Banku bezpośrednio do Banku do Rzecznika Klienta Idea Banku w ciągu 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi na Reklamację;
- 2) wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
3. Skarżący, będący osobą fizyczną, poza uprawnieniami, o których mowa w ust. 2. może ponadto wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego, unormowanego w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. 2015, poz. 1348). Więcej informacji dostępnych jest na stronie internetowej <https://rf.gov.pl>.
4. Skarżący, będący konsumentem, poza uprawnieniami, o których mowa w ust. 2. i 3, może:
 - 1) złożyć wniosek o wszczęcie postępowania przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich (dla roszczeń do 12.000 złotych i 20 000 złotych w przypadku kredytów hipotecznych), w przypadku umów zawartych z Bankiem niezwiązanych z działalnością gospodarczą oraz gdy nastąpiło wyczerpanie postępowania reklamacyjnego lub Bank nie udzielił odpowiedzi na Reklamację w terminie 30 dni; Więcej informacji dostępnych jest na stronie internetowej www.zbp.pl ;
 - 2) zwrócić się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego/Miejskiego Rzecznika Konsumentów.
 - 3) złożyć wniosek do Sądu Polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego właściwy do rozstrzygnięcia sporów pomiędzy wszystkimi uczestnikami rynku finansowego. Więcej informacji dostępnych jest na stronie internetowej www.knf.gov.pl;
 - 4) złożyć wniosek za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> w przypadku umowy zawartej za pośrednictwem Internetu lub innego kanału elektronicznego,
5. Organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.

§8

INNE POSTANOWIENIA

Na wniosek klienta detalicznego i profesjonalnego w rozumieniu MIFID Bank udostępni nagranie rozmowy, na podstawie której doszło do zawarcia Umowy z Bankiem o produkt objęty wymogami MIFID II. Nagranie udostępniane jest w formie nagrania na płycie CD bądź innego trwałego nośnika informacji. Płyty z nagraniami przesyłane są ww. klientom listownie na adres korespondencyjny bądź na życzenie ww. klienta do Oddziału Banku.

ZAŁĄCZNIKI:

Załącznik nr 1 – Formularz reklamacyjny,

Załącznik nr 2 – Formularz reklamacyjny dla reklamacji dotyczących transakcji z użyciem kart płatniczych.