

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W IDEA BANK S.A.

§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)
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. 221 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
Oddział Banku	Jednostka organizacyjna Banku prowadząca bezpośrednią obsługę Klientów
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, umożliwiająca 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 odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci

§2 POSTANOWIENIE OGÓLNE

- Niniejszy Regulamin określa zasady składania i rozpatrywania Reklamacji. Celem procesu obsługi Reklamacji jest rzetelne i terminowe rozpatrywanie wszystkich zgłoszonych Reklamacji.
- Bank zamieszcza w umowie zawieranej z Klientem następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania Reklamacji:
 - miejsce i formę złożenia Reklamacji;
 - termin rozpatrzenia Reklamacji;
 - sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji.
- 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.

1605051542

§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. 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.
4. Skarżący może dokonać zgłoszenia Reklamacji:
 - 1) osobiście w dowolnym Oddziale Banku poprzez złożenie pisma 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) pisemnie na adres Zespołu Reklamacji:
Zespół Reklamacji Idea Bank S.A.
ul. Domaniewska 45,
02-672 Warszawa
 - 4) telefonicznie poprzez Infolinię tel. 22 101 10 10 lub 801 999 111;
 - 5) drogą elektroniczną poprzez formularz reklamacji zamieszczony na stronie internetowej www.ideabank.pl lub za pośrednictwem Bankowości Internetowej;
 - 6) drogą elektroniczną poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: reklamacje@ideabank.pl.
5. W przypadku, gdy Reklamacja dotyczy transakcji dokonanej przy użyciu karty płatniczej, pracownicy Banku zobowiązani są do udostępnienia Skarżącemu dodatkowego Formularza reklamacyjnego dotyczącego transakcji z użyciem kart płatniczych przeznaczonego do tego typu Reklamacji.
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 lub w formie z podpisem urzędowo poświadczonym albo w formie aktu notarialnego.

§4

PRZYJMOWANIE REKLAMACJI

1. Bank potwierdza przyjęcie Reklamacji złożonych w sposób inny niż za pośrednictwem poczty lub poczty kurierskiej w poniżej opisany sposób:
 - 1) Reklamacje składane w Oddziale Banku - przekazując kopię złożonej Reklamacji wraz z datą przyjęcia, numerem sprawy i podpisem pracownika Banku;
 - 2) Reklamacje składane telefonicznie poprzez Infolinię - odczytując Klientowi treść Reklamacji;
 - 3) Reklamacje składane drogą e-mailową na adres e-mail reklamacje@ideabank.pl - wysyłając automatyczną informację zwrotną wraz z datą przyjęcia i numerem sprawy.
2. 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.

§5

ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE

1. Odpowiedzi na Reklamację Bank udziela w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Skarżącego Bank udziela odpowiedzi na Reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej.
2. 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 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.

1605051542

§6

TERMINY ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE

1. Reklamacje 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.

§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).
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 8.000 złotych), 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;
 - 2) zwrócić się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego/Miejskiego Rzecznika Konsumentów.
5. Organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.

ZAŁĄCZNIKI:

Załącznik nr 1 – Formularz reklamacyjny IB,

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