



Informacja o zasadach składania reklamacji

Złożenie reklamacji

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
 - 1) w dowolnej placówce Banku, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie poprzez numery wskazane na stronie internetowej;
 - 3) listownie na adres Centrali Banku:
InoBank Bank Spółdzielczy w Inowrocławiu ul. Solankowa 11, 88-100 Inowrocław
 - 4) przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-32145-74422-HEJBW-26;
 - 5) e-mailem na adres: sekretariat@inobank.pl
z zastrzeżeniem punktu 6.
2. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) podpis klienta,
 - 6) numer telefonu w przypadku wyrażania przez klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).
3. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz reklamacji może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON.
4. Wzory formularzy reklamacyjnych stanowią załączniki nr 1-2, 10-12 do obowiązujących Zasad składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w InoBank Bank Spółdzielczy w Inowrocławiu.
5. Formularze reklamacji dostępne są na stronie internetowej Banku.
6. W przypadku transakcji dokonanych kartami płatniczymi obowiązują zasady składania i rozpatrywania reklamacji opisane w załączniku nr 13 do Zasad, który jest dostępny na stronie internetowej.
7. Pracownik placówki Banku weryfikuje kompletność i poprawność danych zawartych w formularzu reklamacyjnym.
8. W przypadku stwierdzenia przez pracownika placówki Banku braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji pracownik placówki Banku niezwłocznie zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie, w jakiej klient złożył reklamację.
9. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą,

pracownik placówki Banku informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe ze względu na niekompletność oświadczenia klienta.

10. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.

Udzielenie odpowiedzi na reklamację

1. Odpowiedź na reklamację dotyczącą świadczonych przez Bank usług płatniczych powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji przez Bank, w przypadku pozostałych reklamacji w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji przez Bank.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych, w przypadku pozostałych reklamacji do 60 dni kalendarzowych.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji m.in.: reklamacje kartowe, sprawy związane z windykacją kredytów, sprawy spadkowe, fraudy, reklamacje składane przez system Ognivo, Sorbnet, SWIFT.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, wyznaczony w Banku pracownik w formie pisemnej lub mailowej, w przypadku gdy klient wskaże taką formę otrzymania odpowiedzi na reklamację, powiadamia o tym klienta w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia wpływu reklamacji wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeproszeniami;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia zastrzeżeń klienta;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany powyżej w punkcie 2.
5. Do zachowania terminów, o których mowa w punktach 1 – 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe, z zastrzeżeniem punktu 6.
6. W przypadku, gdy klient wskaże formę elektroniczną, jako formę otrzymania odpowiedzi na reklamację, odpowiedź na reklamację i informacja, o której mowa w punkcie 4, w formacie podpisanego elektronicznie pliku pdf i zaszyfrowana hasłem jest wysłana na adres e-mail klienta podany na formularzu reklamacji. Hasło dla klienta umożliwiające odczytanie lub odsłuchanie odpowiedzi na reklamację jest generowane przez wyznaczonego pracownika i wysyłane w formie sms na numer telefonu klienta podany na formularzu reklamacji.
7. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w punkcie 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w punkcie 3, terminu określonego powyżej (punkt 2), istnieje ryzyko uznania, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta.
8. Udziałając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację – określonego w punkcie 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w punkcie 2, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.

9. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.
10. Pismo do klienta uwzględniające jego roszczenia zawarte w reklamacji zawiera:
- 1) nazwę Banku;
 - 2) numer reklamacji;
 - 3) temat reklamacji;
 - 4) wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, ze wskazaniem stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem;
 - 5) określenie terminu, w którym roszczenie klienta zawarte w reklamacji zostanie zrealizowane nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi, z zastrzeżeniem wytycznych dotyczących zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych w Banku.
 - 6) imię, nazwisko, stanowisko służbowe i pieczętę imienną (dotyczy pisma sporządzanego w wersji papierowej), podpis lub podpis elektroniczny osoby udzielającej odpowiedzi.
11. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta zawartych w reklamacji, odpowiedź na reklamację powinna zawierać informacje, o których mowa powyżej oraz dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o:
- 1) możliwości i sposobie wniesienia odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację;
 - 2) możliwości złożenia zapisu na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) możliwości złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 4) możliwości skorzystania z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich (dotyczy klientów będących konsumentami);
 - 5) możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem Banku jako podmiotu, który ma być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy z zastrzeżeniem punktu 10.
12. Treść pouczenia, o którym mowa w punkcie 11:

„InoBank Bank Spółdzielczy w Inowrocławiu jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. W razie sporu z Bankiem może Pani/Pan zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów.

Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację może Pani/Pan:

- 1) odwołać się do Prezesa Zarządu InoBank Banku Spółdzielczego w Inowrocławiu, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej dla reklamacji,*
- 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,*
- 3) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,*
- 4) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich lub*
- 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego, tj.ze wskazaniem Banku [...] jako pozwanego”.*

Informacja o siedzibach i obszarach właściwości sądów znajduje się na stronie:
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20230000125/O/D20230125.pdf>

13. Odpowiedź na reklamację, zawiera oświadczenie Banku w przedmiocie wyrażenia zgody na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a Bankiem przed:

- 1) Rzecznikiem Finansowym, adres strony internetowej: <https://www.rf.gov.pl>;
- 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: <https://www.knf.gov.pl>;
- 3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: <https://www.zbp.pl>.

14. W przypadku złożenia przez klienta Banku odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, podlega ono rejestracji, zgodnie z zasadami obowiązującymi w Banku.
15. Prezes Zarządu Banku przekazuje odwołanie do rozpoznania do wyznaczonego w Banku pracownika.

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym załączniku zastosowanie znajdują postanowienia zawarte w Zasadach.