

**[Forma i miejsce złożenia reklamacji]**

## § 1

1. Reklamacja może być złożona:
  - 1) osobiście w Centrali (siedzibie banku) lub w dowolnym Oddziale w formie pisemnej lub ustnie do protokołu;
  - 2) przesyłką pocztową na adres pocztowy Centrali lub dowolnego Oddziału;
  - 3) w postaci elektronicznej, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres do doręczeń elektronicznych podany na stronie internetowej banku tj. sekretariat@bank-kaszubski.pl;
  - 4) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Centralą lub dowolnym Oddziałem, pod numerem telefonu podanym na stronie internetowej banku tj. www.bank-kaszubski.pl w zakładce KONTAKTz zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi składanych w formie ustnej (telefonicznie) przez klientów innych niż instytucjonalni, za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników, Bank wezwie klienta do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu.
3. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązującym w Banku formularzu, przy czym jeżeli reklamacja będzie dotyczyła więcej niż jednej transakcji, każdą należy złożyć na oddzielnym formularzu. Do reklamacji, o ile to możliwe – należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
4. Adresy Centrali oraz Oddziałów znajdują się:

Centrala – ul. Pucka 5, 84-200 Wejherowo,  
Oddział w Wejherowie – ul. Pucka 5, 84-200 Wejherowo,  
Oddział w Bolszewie – ul. Zamostna 3c, 84-239 Bolszewo,  
Oddział w Choczewie – ul. Pierwszych Osadników 17b, 84-210 Choczewo,  
Oddział w Gniewinie – ul. Pomorska 58, 84-250 Gniewino,  
Oddział w Łęczycach – ul. Długa 42b, 84-218 Łęczycy,  
Oddział w Redzie – ul. Gdańska 30, 84-240 Reda,  
Oddział w Stężycy – ul. Jana III Sobieskiego 15, 83-322 Stężycza,  
POK w Wejherowie – ul. 3 Maja 4, 84-200 Wejherowo.

**[Zakres danych zawartych w reklamacji]**

## § 2

1. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
  - 2) adres korespondencyjny<sup>1</sup>;
  - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
  - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
  - 5) własnoręczny podpis klienta;
  - 6) numer telefonu, na który przekazane zostanie hasło do otwarcia korespondencji, jeżeli klient wyraził wolę otrzymania odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną.z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Reklamacja dotycząca transakcji dokonywanych kartami płatniczymi oprócz danych zawartych w ust. 1 dodatkowo powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko posiadacza karty/użytkownika karty;
  - 2) numer karty;
  - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę;

<sup>1</sup> od 1 lipca 2021 r. osobom fizycznym składające bankowi reklamacje w postaci elektronicznej podawany będzie adres do doręczeń elektronicznych

- 4) datę transakcji;
  - 5) kwotę transakcji;
  - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwę placówki, miasto, państwo), zgodnie z danymi zaksięgowanej transakcji.
3. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie w jakiej złożył reklamację.
  4. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, Bank informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta.
  5. Niezależnie od powyższego klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji w terminie wskazanym w § 3 ust. 1-2.

### **[Termin rozpatrzenia reklamacji]**

#### **§ 3**

1. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie do 15 dni roboczych w przypadku reklamacji dotyczących praw i obowiązków wynikających z ustawy o usługach płatniczych, do 30 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach, od dnia wpływu reklamacji do banku.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych w przypadku reklamacji dotyczących praw i obowiązków wynikających z ustawy o usługach płatniczych oraz 60 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach.
3. Za szczególne skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z bankiem, niezbędnych do rozpatrzenia m.in. reklamacji kartowych, reklamacji dotyczących restrukturyzacji, windykacji kredytów, spraw spadkowych, fraudów, danych osobowych, składanych przez system Ognivo, Sorbnet, SWIFT.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, bank pisemnie lub elektronicznie (jeżeli klient wniósł o taką formę odpowiedzi na reklamację) powiadamia, o tym klienta, w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji, wraz z podaniem:
  - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
  - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;
  - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż określony w ust. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 i 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi wysyłanych przesyłką pocztową – nadanie w placówce pocztowej operatora, w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
6. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3, terminu określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
7. Jeżeli klient wyrazi wolę odpowiedzi na reklamację w postaci elektronicznej, odpowiedź ta i informacja, o której mowa w ust. 4, jest wysłana na adres poczty elektronicznej klienta, podany na formularzu reklamacji; hasło dla klienta umożliwiające odczytanie odpowiedzi na reklamację jest wysyłane w formie wiadomości sms na podany w formularzu reklamacji numer telefonu klienta.
8. Udzielając odpowiedzi na reklamację bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, 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.

#### **§ 4**

1. W przypadku reklamacji składanych przez klientów instytucjonalnych (przedsiębiorców) będących osobami fizycznymi, dotyczących zmiany (bądź odmowy jej dokonania) określonych w umowie warunków lub terminów spłaty kredytów/pożyczek udzielonych przez bank przed dniem 8 marca 2020 r. i w przypadku, gdy zmiana taka jest uzasadniona oceną sytuacji finansowej i gospodarczej kredytobiorcy dokonaną przez bank nie wcześniej niż w dniu 30 września 2019 r., termin na udzielenie odpowiedzi, gdy ogłoszono stan zagrożenia epidemicznego albo stan epidemii wynosi 14 dni kalendarzowych, bez możliwości wydłużenia tego terminu w szczególnie skomplikowanych przypadkach.
2. Termin, o którym mowa w ust. 1 obowiązuje przez okres obowiązywania Rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie określenia innych terminów wykonania niektórych obowiązków sprawozdawczych i informacyjnych, wydanego na podstawie art. 15 zzzg ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych.

### **[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji]**

#### **§ 5**

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysłana:

- 1) przesyłką pocztową na adres wskazany w reklamacji przez klienta;
- 2) na innym trwałym nośniku i na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres do doręczeń elektronicznych, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.

### **[Usługa chargeback]**

#### **§ 6**

1. W przypadku transakcji dokonywanych kartami Bank świadczy usługę chargeback na wniosek posiadacza karty/użytkownika karty w przypadku gdy:
  - 1) zakupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową;
  - 2) zakupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) bądź uszkodzony;
  - 3) zakupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową);
  - 4) dokonany został zwrot towaru, ale nie nastąpił zwrot zapłaconych środków pieniężnych.
2. Bank przeprowadza usługę chargeback po podjęciu przez posiadacza karty/ użytkownika karty działań w stosunku do akceptanta, mających na celu odzyskanie kwoty transakcji lub dostarczenie towaru/usługi zgodnie z umową albo innych wymogów, od których spełnienia uzależnione będzie uruchomienie usługi chargeback, jak zastrzeżenie karty.
3. Posiadacz karty/użytkownik karty składa wniosek o usługę chargeback niezwłocznie po stwierdzeniu sytuacji określonej w ust. 1 i podjęciu działań, o których mowa w ust. 2.
4. Do wniosku o usługę chargeback klient winien dołączyć następujące dokumenty:
  - 1) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi;
  - 2) pisemne wyjaśnienie zawierające informacje wskazane w § 2 ust. 2;
  - 3) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności;
  - 4) informację na temat działań podjętych wobec akceptanta (tj. co najmniej wskazanie: daty i formy kontaktu posiadacza karty/użytkownika karty z akceptantem, danych akceptanta, treści zgłoszonego żądania oraz odpowiedzi udzielonej przez akceptanta);
  - 5) informację, czy towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna, potwierdzenie odesłania otrzymanego towaru lub opis podjętych prób zwrotu towaru;
  - 6) informację o rezygnacji z usługi bądź innych żądaniach skierowanych do usługodawcy oraz potwierdzenie rezerwacji, anulacji otrzymanej od usługodawcy lub paragonu z informacją o zwrocie środków pieniężnych.
5. Usługa chargeback jest przeprowadzana zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Visa lub Mastercard), tj. na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.
6. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji posiadaczowi karty/użytkownikowi karty jest niezależna od Banku.

7. Bank informuje posiadacza karty/użytkownika karty o decyzji akceptanta, w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania; w przypadku stwierdzenia bezzasadności żądania zgłoszonego we wniosku o chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.

### **[Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych]**

#### **§ 7**

1. W przypadku zgłoszenia przez klienta transakcji płatniczej, która według twierdzenia klienta nie była przez niego autoryzowana, po stwierdzeniu przez Bank, że transakcja nie była autoryzowana, Bank niezwłocznie nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji przywróci rachunek klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.
2. Bank niezwłocznie przekazuje klientowi informację, o uznaniu jego roszczenia.

### **[Informacje dodatkowe]**

#### **§ 8**

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z Bankiem klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. W przypadku reklamacji dotyczących ubezpieczeń, klient Banku ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego.
4. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:
  - 1) odwołać się do Prezesa Zarządu Banku, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku, poprzez wniesienie odwołania w formie i miejscu właściwym 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 sądu powszechnego.
5. Zasady opisanej w ust. 4 pkt 3 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.
6. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich są:
  - 1) Rzecznik Finansowy, adres strony internetowej: <https://www.rf.gov.pl>,
  - 2) Sąd Polubowny – Centrum Mediacji przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: [http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad\\_Polubowny/infdex.js](http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/infdex.js),
  - 3) Związek Banków Polskich Bankowy Arbitraż, adres strony internetowej: <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/dzialalnosc>.

### **[Skargi]**

#### **§ 9**

1. W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej działalności niestanowiących reklamacji klient ma prawo złożyć skargę.
2. Do skarg stosuje się odpowiednio zasady zawarte w §§ 1 – 6, za wyjątkiem § 3 ust. 6 i § 8 ust. 4 pkt 3.

### **[Wniosek]**

#### **§ 10**

1. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty Banku.
2. Do wniosków stosuje się odpowiednio zasady zawarte w §§ 1 – 5, za wyjątkiem § 3 ust. 6 i § 8 ust. 4 pkt 3.