



Bank Polski

REGULAMIN KANTORU DLA KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH PKO BANKU POLSKIEGO SA

Obowiązuje dla umów zawartych od 27 czerwca 2025 r.

Chcemy, żeby nasze teksty były zrozumiałe. Zwracamy się do Państwa na Ty – żeby ułatwić przekaz i skupić się na treści.

Kiedy tu piszemy:

- **Ty, Ciebie, Twój** – mamy na myśli osobę, która korzysta z usługi kantoru,
- **my, nas, nasz** – mamy na myśli PKO Bank Polski SA,
- **Regulamin** – mamy na myśli „Regulamin Kantoru dla klientów indywidualnych PKO Banku Polskiego SA”.

W Regulaminie znajdziesz ważne informacje – zapoznaj się z nimi.

Spis treści

ROZDZIAŁ 1. DEFINICJE.....	1
ROZDZIAŁ 2. O REGULAMINIE	1
ROZDZIAŁ 3. ZASADY DZIAŁANIA KANTORU, W TYM KANTORU SPOŁECZNOŚCIOWEGO	2
ROZDZIAŁ 4. REKLAMACJE	3
ROZDZIAŁ 5. ZMIANA REGULAMINU I TARYFY	3
ROZDZIAŁ 6. POZOSTAŁE POSTANOWIENIA	4

ROZDZIAŁ 1. DEFINICJE

W Regulaminie pewnych określeń używamy w konkretnym znaczeniu:

kantor – usługa oferowana w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej, umożliwiająca zawieranie transakcji, sprawdzanie historii zawartych transakcji oraz korzystanie z dodatkowych funkcji w kantorze,

kantor społecznościowy (społecznościowa wymiana walut) – funkcja w ramach kantoru umożliwiająca wystawianie przez klientów w kantorze własnych ofert kupna lub sprzedaży, a następnie automatycznym dopasowaniu przez nas tych ofert w ramach danej pary walutowej,

klient (Ty) – osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej (konsument w rozumieniu z art. 22¹ Kodeksu cywilnego), która ma aktywny dostęp do serwisu internetowego lub aplikacji mobilnej,

Komunikat – informacja, którą Ci udostępniamy:

- w placówce,
- na stronie internetowej,
- w serwisie internetowym lub w aplikacji mobilnej,
- drogą korespondencyjną lub
- pocztą elektroniczną,

kurs walutowy – ustalona przez nas cena jednostkowa danej waluty wyrażona w innej walucie, a w przypadku kantoru społecznościowego kurs oczekiwany przez Ciebie użyty przez nas do rozliczenia transakcji zgodnie z zasadami dopasowywania ofert, o których piszemy w rozdziale 3 punkty 21 – 28,

PKO Bank Polski SA (Bank, my) – Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie przy ul. Świętokrzyskiej 36, 00-116 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000026438, NIP 525-000-77-38, REGON 016298263, kapitał zakładowy (kapitał wpłacony) 1 250 000 000 zł,

konto – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w złotych (konto osobiste) lub rachunek walutowy (konto walutowe) prowadzony przez nas dla Ciebie na podstawie „Ogólnych warunków prowadzenia rachunków bankowych i świadczenia usług dla Klientów indywidualnych przez PKO Bank Polski SA”, dostępny w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej, do którego masz pełny poziom dostępu lub rachunek prowadzony w innym banku,

strona internetowa – nasza strona internetowa pod adresem www.pkobp.pl,

Taryfa – „Taryfa prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych”,

transakcja – kupno lub sprzedaż waluty z zastosowaniem kursu walutowego,

umowa – umowa o korzystanie z kantoru na zasadach określonych w tym Regulaminie.

Pozostałe określenia używane w Regulaminie są zgodne z definicjami ze „Szczegółowych warunków świadczenia usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz składania oświadczeń w PKO Banku Polskim SA” i „Ogólnych warunków prowadzenia rachunków bankowych i świadczenia usług dla Klientów indywidualnych przez PKO Bank Polski SA”.

ROZDZIAŁ 2. O REGULAMINIE

1. Regulamin określa zasady działania usługi kantoru, która umożliwia klientom kupno lub sprzedaż walut z rozliczeniem w formie bezgotówkowej, w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej.
2. W sprawach, których nie opisujemy w Regulaminie, obowiązują postanowienia:
 - 1) „Szczegółowych warunków świadczenia usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz składania oświadczeń w PKO Banku Polskim SA”,
 - 2) „Ogólnych warunków prowadzenia rachunków bankowych i świadczenia usług dla Klientów indywidualnych przez PKO Bank Polski SA”.

ROZDZIAŁ 3. ZASADY DZIAŁANIA KANTORU, W TYM KANTORU SPOŁECZNOŚCIOWEGO

1. Warunkiem udostępnienia Ci kantoru jest zaakceptowanie przez Ciebie warunków tego Regulaminu w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej, co oznacza zawarcie z nami umowy na czas nieokreślony.
2. W Komunikacie dotyczącym kantoru określamy:
 - 1) dostępne pary walutowe,
 - 2) limity transakcji,
 - 3) dopuszczalne minimalne i maksymalne kwoty pojedynczych transakcji,
 - 4) dni i godziny zawierania transakcji.Komunikat ten dostarczamy Ci na trwałym nośniku.

Zawarcie i realizacja transakcji

3. Aby zawrzeć transakcję musisz określić:
 - 1) rodzaj transakcji (kupno albo sprzedaż waluty przez zaznaczenie na ekranie odpowiednio „chcę otrzymać” albo „chcę wymienić”),
 - 2) kwotę transakcji,
 - 3) parę walutową transakcji (walutę kupowaną i walutę sprzedawaną),
 - 4) konta do rozliczenia transakcji lub
 - 5) inną formę płatności - nie dotyczy to transakcji w kantorze społecznościowym oraz transakcji, o których piszemy w punkcie 32 podpunkt 2-3.
4. Dodatkowo przed zawarciem transakcji musisz określić:
 - 1) kurs walutowy, którego oczekujesz - dotyczy to transakcji w kantorze społecznościowym oraz transakcji, o których piszemy w punkcie 32 podpunkt 2,
 - 2) datę ważności - dotyczy to transakcji w kantorze społecznościowym oraz transakcji, o których piszemy w punkcie 32.
5. Warunkiem zawarcia transakcji, o której piszemy w punkcie 3, jest posiadanie przez Ciebie na koncie wymaganej kwoty do jej rozliczenia, a w przypadku kantoru społecznościowego, dodatkowo do rozliczenia prowizji.
6. Przed zawarciem transakcji, na ekranie, na którym zawierasz transakcję w kantorze, masz możliwość zapoznania się z kursem walutowym dla danej pary walutowej, po którym możesz zawrzeć transakcję, z uwzględnieniem punktu 8 i 9. Czas na akceptację przez Ciebie warunków transakcji i oferowanego przez nas kursu walutowego prezentujemy na ekranie, na którym zawierasz transakcję.
7. Zawarcie transakcji następuje z chwilą zatwierdzenia przez Ciebie kursu walutowego, o którym piszemy w punkcie 6. Zatwierdzasz transakcję w bankowości elektronicznej przez wyrażenie zgody w jeden ze sposobów wskazanych w „Szczegółowych warunkach świadczenia usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz składania oświadczeń w PKO Banku Polskim SA”, z uwzględnieniem punktu 8 i 9.
8. Zawarcie transakcji w kantorze społecznościowym następuje z chwilą automatycznego dopasowania przez nas przeciwnych ofert kupna i sprzedaży wystawionych przez klientów, w ramach danej pary walutowej oraz określonych przez klientów w ich ofertach kursów walutowych. Dopasowanie ofert może nastąpić jako realizacja jednej transakcji albo jako realizacja wielu transakcji. Możliwy jest także brak dopasowania albo częściowy brak dopasowania. W przypadku braku dopasowania oferta wygasa po upływie daty jej ważności.
9. Zawarcie warunkowej lub cyklicznej transakcji następuje automatycznie z chwilą spełnienia określonych przez Ciebie warunków.
10. Zawarta transakcja nie może być anulowana. Nie masz możliwości odstąpienia od zawartej transakcji.
11. Pieniądze udostępniamy Ci bezpośrednio po zawarciu transakcji.
12. Za korzystanie z kantoru nie pobieramy opłat ani prowizji, z wyjątkiem transakcji w kantorze społecznościowym, za realizację których pobieramy prowizję zgodnie z punktem 15.
13. Wykaz i opis rodzajów transakcji, które możesz zawrzeć w kantorze, prezentujemy Ci na stronie internetowej.

Kantor społecznościowy

14. W kantorze społecznościowym umożliwiamy:
 - 1) składanie przez Ciebie ofert kupna („chcę otrzymać”) lub sprzedaży („chcę wymienić”) waluty,
 - 2) automatyczne dopasowanie przez nas oferty kupna do oferty sprzedaży waluty,
 - 3) realizację transakcji na podstawie całościowego albo częściowego dopasowania ofert wymiany walut, o czym dodatkowo Cię informujemy przed złożeniem oferty.
15. Za realizację transakcji w kantorze społecznościowym pobieramy prowizję zgodnie z Taryfą. Prowizja jest wyliczana jako procent od wartości Twojej oferty. O wartości procentowej prowizji informujemy Cię każdorazowo przed złożeniem oferty.
16. Warunkiem zawarcia transakcji w kantorze społecznościowym jest posiadanie przez Ciebie na koncie wymaganej kwoty do rozliczenia zarówno transakcji, jak i prowizji, o której piszemy w punkcie 15.
17. Na łączną kwotę transakcji i prowizji zakładamy blokadę na koncie, które ma być obciążone kwotą tej transakcji, pod warunkiem, że wyrazisz na to zgodę.
18. Błokadę utrzymamy do daty:
 - 1) ważności oferty albo
 - 2) realizacji transakcji albo
 - 3) usunięcia przez Ciebie oferty, o którym piszemy w punkcie 28 albo
 - 4) anulowania przez nas oferty, o którym piszemy w punkcie 26.
19. Po zawarciu transakcji, z uwzględnieniem sytuacji opisanej w punkcie 20, na podstawie założonej blokady, obciążymy Twoje konto:
 - 1) kwotą zrealizowanej transakcji,
 - 2) prowizją, o której piszemy w punkcie 15.
20. Jeżeli w dniu realizacji transakcji w kantorze społecznościowym naliczona prowizja lub kwota zrealizowanej transakcji nie zostanie pobrana z Twojego konta z przyczyn technicznych, mamy prawo obciążyć Cię tymi kwotami później, zgodnie z punktem 19.
21. W kantorze społecznościowym automatycznie dopasowujemy oferty klientów według następujących zasad:
 - 1) grupujemy transakcje według ich rodzaju i pary walutowej,
 - 2) dla ofert z taką samą wartością oczekiwanego kursu analizujemy datę i godzinę zarejestrowania oferty – pierwszeństwo ma oferta zarejestrowana wcześniej.
22. Transakcja w kantorze społecznościowym może zostać zrealizowana wyłącznie po kursie wskazanym przez Ciebie w ofercie bądź po kursie:
 - 1) niższym niż wskazany – w przypadku złożenia oferty kupna waluty („chcę otrzymać”),
 - 2) wyższym niż wskazany – w przypadku złożenia oferty sprzedaży waluty („chcę wymienić”).
23. Pierwszeństwo w dopasowaniu oferty i realizacji transakcji mają:
 - 1) w przypadku ofert kupna – oferty z wyższym kursem walutowym wymiany waluty,
 - 2) w przypadku ofert sprzedaży – oferty z niższym kursem walutowym wymiany waluty.
24. Jeśli w tym samym czasie aktywna jest więcej niż jedna oferta, która może zostać dopasowana w ramach tej samej pary walutowej, takie oferty podlegają dopasowaniu i realizacji zgodnie z priorytetem:
 - 1) kursu, o którym piszemy w punkcie 22 i 23, a w następnej kolejności
 - 2) czasu złożenia oferty.
25. Dopasowanie może być:
 - 1) całościowe – jeśli obejmuje pełną kwotę wskazaną w ofercie albo

- 2) częściowe - jeśli obejmuje część kwoty wskazanej w ofercie.
W przypadku dopasowania częściowego pozostała część kwoty będzie ponownie podlegała procesowi dopasowania, chyba, że będzie zbyt niska, o czym piszemy w punkcie 26. Warunkiem realizacji transakcji w kantorze społecznościowym w wyniku ponownego dopasowania jest spełnienie warunku posiadania przez Ciebie na koncie wymaganej kwoty do rozliczenia zarówno tej transakcji, jak i prowizji.
26. Oferta na kwotę pozostałą po częściowym dopasowaniu zostanie przez nas anulowana, jeżeli kwota ta jest niższa niż kwota minimalna wskazana w Komunikacie, o którym piszemy w punkcie 2. Wtedy też założona blokada zostanie zdjęta.
27. W przypadku braku dopasowania oferta wygaśnie po dacie jej ważności i założona blokada na koncie zostanie zdjęta.
28. Ofertę możesz usunąć do momentu jej dopasowania. Z chwilą usunięcia oferty założona blokada na koncie zostanie zdjęta.

Pozostałe funkcje kantoru

29. W kantorze udostępniamy informacje na temat zrealizowanych transakcji, m.in. informacje:
- 1) które umożliwiają zidentyfikowanie transakcji,
 - 2) które dotyczą kont lub innej formy płatności służących do rozliczenia transakcji,
 - 3) o kwocie transakcji i kursie walutowym, jaki był stosowany w transakcji oraz kwotę transakcji po przeliczeniu walut,
 - 4) o dacie transakcji.
30. W kantorze możesz sprawdzić historię swoich transakcji. Informacje o wszystkich transakcjach zawartych w kantorze rozliczonych na wskazany przez Ciebie koniec, dostępne są w historii tego konta w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej.
31. Oprócz udostępniania w kantorze informacji, o których piszemy w punkcie 29 i 30, dostarczamy Ci te informacje okresowo, zgodnie z warunkami umów kont prowadzonych przez nas, które służą do rozliczenia transakcji.
32. W serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej możesz zlecić:
- 1) wysyłanie automatycznych powiadomień na wskazany przez Ciebie numer telefonu lub
 - 2) automatyczną realizację warunkowych transakcji lub,
 - 3) automatyczną realizację cyklicznych transakcji.

ROZDZIAŁ 4. REKLAMACJE

Zasady złożenia reklamacji

1. Reklamację, która dotyczy kantoru możesz złożyć:
- 1) elektronicznie - w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej,
 - 2) ustnie - telefonicznie lub osobiście w naszych placówkach,
 - 3) na piśmie - osobiście w naszych placówkach, przesyłką pocztową, za pośrednictwem podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej lub na adres do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych.
- Adresy i numery telefonów, pod którymi możesz złożyć reklamację, znajdziesz na naszej stronie internetowej lub możesz uzyskać w naszych placówkach.
2. Reklamacja powinna zawierać:
- 1) imię, nazwisko i PESEL,
 - 2) aktualny adres do korespondencji,
 - 3) opis zastrzeżenia, które dotyczy kantoru i datę zdarzenia,
 - 4) jeśli to możliwe - numer konta lub wykaz transakcji, których dotyczy reklamacja oraz Twoje oczekiwania wobec nas w związku z reklamacją,
 - 5) dokumenty potrzebne do rozpatrzenia reklamacji.
3. Możemy poprosić Cię o przekazanie dodatkowych informacji lub dokumentów, jeśli będą one niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
4. Na Twoje życzenie potwierdzimy, że otrzymaliśmy Twoją reklamację na piśmie, lub w innej formie, którą z Tobą ustalimy.

Sposoby w jakie odpowiadamy na reklamacje

5. Reklamacje dotyczące praw i obowiązków z ustawy o usługach płatniczych rozpatrujemy i udzielamy na nie odpowiedzi do 15 dni roboczych od dnia otrzymania. W szczególnie skomplikowanych sytuacjach termin ten możemy wydłużyć do 35 dni roboczych.
6. Pozostałe reklamacje rozpatrujemy i udzielamy na nie odpowiedzi niezwłocznie, do 30 dni od dnia otrzymania. Jeśli sprawa jest szczególnie skomplikowana, możemy wydłużyć termin do 60 dni.
7. Jeśli będziemy musieli wydłużyć czas rozpatrywania reklamacji i udzielenia odpowiedzi, poinformujemy Cię o nowym terminie.
8. Dochowamy terminu rozpatrzenia reklamacji, jeśli wyślemy Ci odpowiedź przed jego upływem.
9. Odpowiedź na reklamację, która dotyczy praw i obowiązków z ustawy o usługach płatniczych udzielimy w postaci papierowej albo, na Twój wniosek, za pomocą innego trwałego nośnika informacji, np. w wiadomości e-mail.
10. Odpowiedź na reklamację inną niż dotyczącą praw i obowiązków z ustawy o usługach płatniczych udzielimy na piśmie albo, na Twój wniosek, w wiadomości e-mail.

Twoje prawa, jeśli nie zgadzasz się z odpowiedzią na reklamację

11. Jeśli wyczerpiesz procedurę reklamacyjną w Banku, masz prawo do pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów przed:
- 1) Arbitrem Bankowym, zgodnie z regulaminem na stronie www.zbp.pl lub
 - 2) Rzecznik Finansowy, zgodnie z trybem postępowania wskazanym na stronie www.rf.gov.pl.
12. Możesz zwrócić się o pomoc do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumentów.
13. Masz prawo wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

ROZDZIAŁ 5. ZMIANA REGULAMINU I TARYFY

Zmiana Regulaminu

1. Możemy zmieniać Regulamin, jeśli:
- 1) zostaną wprowadzone nowe lub uchylone bądź zmienione obowiązujące przepisy prawa, które mają bezpośredni wpływ na jego zmianę, tylko w zakresie, który wynika z tych przepisów,
 - 2) rozszerzymy zakres usług lub wprowadzimy nowe usługi i będzie to dla Ciebie:
 - a) bezpłatne,
 - b) płatne - wtedy samodzielnie zdecydujesz, czy chcesz z nich skorzystać,
 - 3) zewnętrzni dostawcy przestaną świadczyć usługi lub zmienią ich zakres niezależnie od nas, mimo że podjęliśmy działania, żeby usługi te były realizowane jak dotychczas. Regulamin zmienimy tylko w takim zakresie, w jakim zmiana usług świadczonych przez dostawców ma wpływ na nasze usługi,
 - 4) zmieniamy lub ograniczamy funkcje usług w związku z postępem technologicznym i rozwojem usług bankowych, ale zmiany te nie będą sprzeczne z uzasadnionym interesem klientów. Regulamin zmienimy tylko w takim zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na nasze usługi,
 - 5) sąd, Narodowy Bank Polski, Komisja Nadzoru Finansowego, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub inny organ administracji publicznej wyda orzeczenie, decyzję, rekomendację lub zalecenie, które wpływa na Regulamin. Regulamin zmienimy tylko w zakresie, który wynika z tego orzeczenia, decyzji, rekomendacji lub zalecenia,

- 6) będziemy musieli sprostować błędy pisarskie lub wprowadzić inne zmiany porządkowe. Zmiany te nie spowodują, że będziesz mieć ani więcej obowiązków, ani mniej uprawnień.
2. Nie będziemy zmieniać postanowień Regulaminu, które są postanowieniami niedozwolonymi.

Zmiana Taryfy

3. Możemy podwyższyć wysokość danej prowizji lub opłaty określonej w Taryfie nie więcej niż o wysokość wskaźnika podwyższenia prowizji i opłat (wskaźnik podwyższenia) wyrażonego w procentach, który wyliczymy w sposób opisany poniżej.
4. Wskaźnik podwyższenia na dany rok kalendarzowy wyliczamy na podstawie średniej arytmetycznej dwóch wskaźników, które Główny Urząd Statystyczny (GUS) ogłasza i publikuje na swojej stronie internetowej (stat.gov.pl):
 - 1) średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem za rok ubiegły w stosunku do roku poprzedzającego ten rok, wyrażonego w procentach,
 - 2) wskaźnika wzrostu przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia brutto w sektorze przedsiębiorstw, obliczonego narastająco za okres 12 miesięcy roku ubiegłego w stosunku do roku poprzedzającego ten rok, wyrażonego w procentach.Wyliczony wskaźnik podwyższenia zaokrąglamy do dwóch miejsc po przecinku.
5. Możemy podwyższyć wysokość danej prowizji lub opłaty nie częściej niż raz w roku kalendarzowym. Jeśli nie podwyższymy danej prowizji lub opłaty w danym roku kalendarzowym, będziemy mogli to zrobić w kolejnym roku kalendarzowym. Dodamy do siebie wyliczone wskaźniki podwyższenia, za ostatnie następujące po sobie lata, w których nie podwyższyliśmy danej prowizji lub opłaty. Maksymalnie dodamy do siebie wyliczone wskaźniki podwyższenia za nie więcej niż 5 następujących po sobie lat.
6. Jeśli GUS zaprzestanie publikowania wskaźników zastosujemy odpowiednie wskaźniki publikowane w ich miejsce.
7. Gdy wprowadzimy nowe usługi, możemy wprowadzić za nie prowizje lub opłaty, a Ty zdecydujesz czy chcesz z tych usług korzystać.

Sposób w jaki informujemy o zmianach Regulaminu i Taryfy

8. O zmianach Regulaminu i Taryfy, poinformujemy Cię:
 - 1) w serwisie internetowym,
 - 2) e-mailem lub
 - 3) korespondencyjnie,na trwałym nośniku, nie później niż 2 miesiące przed wejściem w życie zmiany. Wskażemy Ci co zmieniamy, jak i dlaczego (okoliczności faktyczne), podstawę prawną oraz datę wejścia w życie zmiany.
9. Jeśli nie zgadzasz się na zmiany, poinformuj nas o tym, przed dniem ich wejścia w życie. Możesz:
 - 1) wypowiedzieć umowę, ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zmianach, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany weszłyby w życie,
 - 2) zgłosić sprzeciw bez wypowiedzenia – wtedy umowa wygaśnie w dniu poprzedzającym dzień ich wejścia w życie.W obydwu przypadkach nie poniesiesz żadnych opłat. Jeśli nie poinformujesz nas, że nie zgadzasz się na zmiany – nie wypowiedz umowy albo nie zgłosisz sprzeciwu – uznamy, że je akceptujesz.

ROZDZIAŁ 6. POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

1. Informacje wymagane w związku z umową dostarczymy Ci :
 - 1) w serwisie internetowym,
 - 2) e-mailem ,
 - 3) korespondencyjnie lub
 - 4) SMS-em.
2. Na stronie internetowej informujemy jak możesz się z nami kontaktować. Te informacje dostępne są też w naszych placówkach.
3. Umowę możesz wypowiedzieć w dowolnym momencie. Nie musisz podawać powodu. Jeśli wypowiedz umowę, rozwiąże się ona natychmiastowo.
4. Umowę możesz wypowiedzieć:
 - 1) ustnie – telefonicznie lub osobiście podczas wizyty w placówce,
 - 2) w formie pisemnej – osobiście w placówkach albo przesyłką pocztową.
5. My możemy wypowiedzieć umowę z ważnych przyczyn, czyli tylko wtedy gdy:
 - 1) utracisz pełną zdolność do czynności prawnych,
 - 2) nie mamy możliwości wykonywania obowiązków, związanych ze środkami bezpieczeństwa finansowego, które nakład na nas ustawa o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, szczególnie jeśli:
 - a) nie otrzymamy od Ciebie wymaganych informacji lub dokumentów,
 - b) nie będziemy mogli w pełni zidentyfikować charakteru i celu transakcji, które wykonujesz za naszym pośrednictwem
 - 3) obejmą Cię sankcje krajowe lub międzynarodowe lub embarga ustanowione przez Polskę, Unię Europejską lub Organizację Narodów Zjednoczonych,
 - 4) zleczysz dyspozycję wykonania transakcji naruszającej sankcje krajowe lub międzynarodowe lub embarga ustanowione w szczególności przez Polskę, Unię Europejską, Stany Zjednoczone lub Organizację Narodów Zjednoczonych,
 - 5) mamy uzasadnione podejrzenie, że usługa kantoru jest wykorzystywana do działalności przestępczej,
 - 6) podasz nam nieprawdziwą informację lub zataisz prawdziwą informację, które zgodnie z prawem masz obowiązek nam przekazać,
 - 7) realizujesz umowę w sposób sprzeczny z jej naturą i społeczno-gospodarczym przeznaczeniem,
 - 8) brak będzie możliwości dalszego świadczenia usługi kantoru na dotychczasowych zasadach w związku z istotną zmianą warunków rynkowych lub wycofaniem z eksploatacji aplikacji informatycznych niezbędnych do realizacji usługi kantor lub z innych przyczyn uniemożliwiających nam wykonywanie usługi zgodnie z przepisami prawa,
6. Jeśli my wypowiedziemy umowę, rozwiąże się ona po 2 miesiącach, które liczymy od pierwszego dnia po doręczeniu Ci wypowiedzenia. Jeśli 2 miesiące upływają w sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy, umowa rozwiąże się pierwszego dnia roboczego po tym dniu.
7. Umowę wypowiedzimy w formie pisemnej z podaniem powodów wypowiedzenia.
8. Postanowienia tego Regulaminu obowiązują do dnia rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o świadczenie usług bankowości elektronicznej. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o świadczenie usług bankowości elektronicznej rozwiązaniu ulega również umowa.
9. Jeśli podejrzewamy lub stwierdzimy wystąpienie oszustwa lub zagrożenia bezpieczeństwa, możemy się z Tobą kontaktować bezpiecznymi kanałami komunikacji:
 - 1) w serwisie internetowym,
 - 2) w aplikacji mobilnej ,
 - 3) telefonicznie - jeśli będziesz mieć wątpliwość czy to my dzwoniemy, przerwij to połączenie i zadzwoń do nas.
10. Jeśli stwierdzisz zagrożenie bezpieczeństwa, możesz się z nami skontaktować:
 - 1) w serwisie internetowym,
 - 2) w aplikacji mobilnej,
 - 3) telefonicznie przez całą dobę pod numerem, który znajdziesz na stronie internetowej lub
 - 4) w oddziale lub agencji.
11. Informacje dotyczące naszych danych kontaktowych znajdziesz na stronie internetowej.

12. W okresie obowiązywania umowy masz prawo żądać od nas w każdym czasie udostępnienia treści Regulaminu w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku.
13. Treść Regulaminu jest udostępniona na stronie internetowej w formacie ogólnodostępnym dla wszystkich klientów i może być w każdym czasie pozyskana, odtwarzana lub utrwalana przez Ciebie.
14. Regulamin jest w języku polskim, ponieważ językiem obowiązującym w relacjach pomiędzy nami a Tobą jest język polski.
15. Regulamin może zostać Ci udostępniony dodatkowo w innej wersji językowej niż język polski. W przypadku rozbieżności językowych pomiędzy poszczególnymi wersjami językowymi Regulaminu, rozstrzygająca jest wersja w języku polskim.
16. Możemy dodatkowo udostępnić warstwę graficzną kantoru w innych wersjach językowych niż język polski. W przypadku stwierdzenia rozbieżności pomiędzy nimi, rozstrzygająca będzie wersja w języku polskim.
17. Przy zawieraniu i wykonywaniu umowy Ciebie i nas obowiązuje prawo polskie.
18. Do określenia sądów właściwych do rozstrzygania sporów wynikających z umowy stosowane są powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
19. Informację, w jaki sposób usługa spełnia wymagania dostępności, o których mowa w ustawie o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, znajdziesz na naszej stronie internetowej oraz uzyskasz w naszych oddziałach.
20. Naszą działalność nadzoruje Komisja Nadzoru Finansowego, do której możesz złożyć skargę na nasze działanie.



**Limity dla transakcji w kantorze dla klientów indywidualnych PKO
Banku Polskiego**

JAK DZIAŁA NASZ KANTOR?

Kiedy możesz skorzystać z kantoru?	24 h przez 7 dni w tygodniu
Jakie pary walut możesz wymieniać?	EUR/PLN, USD/PLN, CHF/PLN, GBP/PLN, DKK/PLN, NOK/PLN, SEK/PLN, CZK/PLN, HUF/PLN, TRY/PLN, EUR/USD, EUR/CHF, EUR/GBP, EUR/DKK, EUR/NOK, EUR/SEK, EUR/CZK, EUR/HUF, EUR/TRY, USD/CHF, USD/GBP, USD/DKK, USD/NOK, USD/SEK, USD/CZK, USD/HUF, USD/TRY, CHF/GBP, CHF/DKK, CHF/NOK, CHF/SEK, CHF/CZK, CHF/HUF, CHF/TRY, GBP/DKK, GBP/NOK, GBP/SEK, GBP/CZK, GBP/HUF, GBP/TRY, DKK/NOK, DKK/SEK, DKK/CZK, DKK/HUF, NOK/SEK, NOK/CZK, NOK/HUF, SEK/CZK, SEK/HUF

LIMITY DLA POJEDYNCZYCH TRANSAKcji W KANTORZE

I. Klienci pełnoletni – wymiana standardowa:

Waluta	Minimalna kwota pojedynczej transakcji	Maksymalna kwota pojedynczej transakcji
PLN	1 PLN	600 000 PLN
EUR	1 EUR	100 000 EUR
CHF	1 CHF	100 000 CHF
GBP	1 GBP	100 000 GBP
USD	1 USD	100 000 USD
DKK	10 DKK	1 000 000 DKK
NOK	10 NOK	1 000 000 NOK
SEK	10 SEK	1 000 000 SEK
CZK	10 CZK	2 400 000 CZK
HUF	100 HUF	30 000 000 HUF
TRY	100 TRY	4 000 000 TRY

II. Klienci pełnoletni – wymiana standardowa, gdy chcesz otrzymać PLN na konto prowadzone w PLN w innym banku, podpisane w ramach otwartej bankowości:

Waluta	Minimalna kwota pojedynczej transakcji	Maksymalna kwota pojedynczej transakcji
PLN	30 PLN	10 000 PLN
EUR	10 EUR	2000 EUR
CHF	10 CHF	2000 CHF



Bank Polski

GBP	10 GBP	1500 GBP
USD	10 USD	2000 USD
DKK	10 DKK	15 000 DKK
NOK	10 NOK	20 000 NOK
SEK	10 SEK	20 000 SEK
CZK	10 CZK	50 000 CZK
HUF	100 HUF	700 000 HUF
TRY	300 TRY	100 000 TRY

III. Klienci pełnoletni – wymiana społecznościowa:

Waluta	Minimalna kwota pojedynczej transakcji	Maksymalna kwota pojedynczej transakcji
PLN	5 PLN	600 000 PLN
EUR	5 EUR	100 000 EUR
CHF	5 CHF	100 000 CHF
GBP	5 GBP	100 000 GBP
USD	5 USD	100 000 USD

IV. Klienci w wieku 13-18 lat – wymiana standardowa:

Waluta	Minimalna kwota pojedynczej transakcji	Maksymalna kwota pojedynczej transakcji
PLN	1 PLN	1 000 PLN
EUR	1 EUR	200 EUR
CHF	1 CHF	200 CHF
GBP	1 GBP	150GBP
USD	1 USD	200 USD
DKK	10 DKK	1500 DKK
NOK	10 NOK	2000 NOK
SEK	10 SEK	2000 SEK
CZK	10 CZK	5000 CZK
HUF	100 HUF	70 000 HUF
TRY	100 TRY	10 000 TRY



Bank Polski

V. **Klienci w wieku 13-18 lat – wymiana standardowa**, gdy chcesz otrzymać PLN na konto prowadzone w PLN w innym banku, podpisane w ramach **otwartej bankowości**:

Waluta	Minimalna kwota pojedynczej transakcji	Maksymalna kwota pojedynczej transakcji
PLN	30 PLN	1000 PLN
EUR	10 EUR	200 EUR
CHF	10 CHF	200 CHF
GBP	10 GBP	150GBP
USD	10 USD	200 USD
DKK	10 DKK	1500 DKK
NOK	10 NOK	2000 NOK
SEK	10 SEK	2000 SEK
CZK	10 CZK	5000 CZK
HUF	100 HUF	70 000 HUF
TRY	300 TRY	1 000 TRY

VI. **Klienci w wieku 13-18 lat – wymiana społecznościowa**:

Waluta	Minimalna kwota pojedynczej transakcji	Maksymalna kwota pojedynczej transakcji
PLN	5 PLN	1000 PLN
EUR	5 EUR	200 EUR
CHF	5 CHF	200 CHF
GBP	5 GBP	150GBP
USD	5 USD	200 USD

VII. **Limity dla:**

- 1) **zleceń warunkowych** (warunkowych transakcji) – maksymalnie 5 aktywnych zleceń jednocześnie – zrealizujemy je, gdy kurs walutowy osiągnie określony przez Ciebie poziom,
- 2) **zleceń cyklicznych** (cyklicznych transakcji) – maksymalnie 10 aktywnych zleceń jednocześnie, zrealizujemy je zgodnie z ustalonymi przez Ciebie warunkami,
- 3) ofert w **kantorze społecznościowym** – 5 aktywnych ofert jednocześnie.

Podstawa prawna:

Regulamin Kantoru dla klientów indywidualnych PKO Banku Polskiego SA

**TARYFA PROWIZJI I OPŁAT BANKOWYCH W PKO BANKU
POLSKIM SA DLA OSÓB FIZYCZNYCH (WYCIĄG)**

Obowiązuje od 2 września 2024 r.



CZĘŚĆ XI. INNE CZYNNOŚCI I USŁUGI

ZA CO POBIERAMY PROWIZJE LUB OPŁATY?	WYSOKOŚĆ PROWIZJI LUB OPŁATY
17. Obsługa transakcji w Kantorze społecznościowym w ramach Kantoru dla klientów indywidualnych PKO Banku Polskiego S.A.	0,29% od wartości złożonej oferty ⁵

⁵Oferta może być dopasowana w całości lub w części. Prowizję pobieramy po rozliczeniu transakcji z rachunku obciążanego, którego wartość zmniejszyła się po zrealizowaniu transakcji, na podstawie całościowego albo częściowego dopasowania ofert wymiany walut. Pobieramy ją proporcjonalnie od zrealizowanej transakcji.

INFORMACJA O SKŁADANIU I ROZPATRYWANIU REKLAMACJI W PKO BANKU POLSKIM S.A.



Bank Polski

obowiązuje od dnia 13 lutego 2026 roku*

1. Reklamację, która dotyczy naszych produktów lub usług, możesz złożyć:
 - 1) na piśmie w postaci elektronicznej – w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej PKO Banku Polskiego, lub na adres do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych,
 - 2) na piśmie w postaci papierowej – osobiście w naszych placówkach, przesyłką pocztową lub za pośrednictwem podmiotu, który zajmuje się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej,
 - 3) ustnie – telefonicznie lub osobiście w naszych placówkach.
2. Aktualne adresy i numery telefonów, pod którymi możesz złożyć reklamację, znajdziesz na stronie naszego banku lub uzyskasz w naszych placówkach.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) dla osoby fizycznej – imię, nazwisko i PESEL,
 - 2) dla osoby prawnej/jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej – nazwę, REGON lub NIP,
 - 3) aktualny adres do korespondencji,
 - 4) opis zastrzeżenia, które dotyczy naszych produktów lub usług,
 - 5) jeśli to możliwe – numer konta, karty płatniczej lub umowy albo wykaz transakcji, których dotyczy reklamacja oraz Twoje oczekiwania wobec nas w związku z reklamacją.
4. Możemy poprosić Cię o dodatkowe informacje lub dokumenty, jeśli będą one niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
5. Na Twoje życzenie potwierdzimy, że otrzymaliśmy Twoją reklamację, na piśmie lub w innej formie, którą z Tobą ustalimy.
6. Reklamacje inne niż w pkt 7 i 8 rozpatrujemy i odpowiadamy na nie niezwłocznie, do 30 dni od dnia otrzymania. Jeśli sprawa jest szczególnie skomplikowana, możemy wydłużyć termin do:
 - 1) 60 dni dla osób fizycznych,
 - 2) 90 dni dla pozostałych osób i podmiotów.
7. Reklamacje, które dotyczą praw i obowiązków z ustawy o usługach płatniczych rozpatrujemy i odpowiadamy na nie do 15 dni roboczych od dnia otrzymania. W szczególnie skomplikowanych sytuacjach możemy ten termin wydłużyć do 35 dni roboczych.
8. Reklamacje, które dotyczą czynności wykonywanych przez nas w zakresie dystrybucji ubezpieczeń, niezwiązane z udzielaną ochroną ubezpieczeniową rozpatrujemy i odpowiadamy na nie do 30 dni od dnia otrzymania. W szczególnie skomplikowanych sytuacjach możemy ten termin wydłużyć do 60 dni.
9. Jeśli będziemy musieli wydłużyć czas rozpatrywania i odpowiedzi na reklamację, wskażemy przyczynę opóźnienia i okoliczności, które musimy ustalić, aby rozprzążyć sprawę, oraz poinformujemy Cię o nowym terminie.
10. Dochowamy terminu rozpatrzenia reklamacji, jeśli wyślemy Ci odpowiedź przed jego upływem.
11. Odpowiedź na reklamację inną niż w pkt 12 prześlemy na piśmie:
 - 1) w postaci elektronicznej – gdy złożysz reklamację na piśmie w postaci elektronicznej albo, na Twój wniosek, w postaci papierowej. Odpowiedź prześlemy:
 - a) na Twój adres do doręczeń elektronicznych, jeśli reklamację złożysz na adres banku do doręczeń elektronicznych, albo
 - b) za pomocą kanału komunikacji elektronicznej wykorzystanego do złożenia reklamacji, a na Twój wniosek, w wiadomości e-mail,
 - 2) w postaci papierowej – gdy złożysz reklamację na piśmie w postaci papierowej albo, na Twój wniosek, w postaci elektronicznej,
 - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z Twoim wnioskiem – jeśli złożysz reklamację ustnie.
12. Odpowiedź na reklamację, która dotyczy praw i obowiązków z ustawy o usługach płatniczych oraz reklamację osoby prawnej/jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, która dotyczy czynności w zakresie dystrybucji ubezpieczeń, prześlemy na piśmie w postaci papierowej albo, na Twój wniosek, za pomocą innego trwałego nośnika informacji, np. w wiadomości e-mail.
13. Osoby prawne i jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, w przypadkach innych niż w pkt 12, mogą otrzymać odpowiedź na reklamację w uzgodnionej formie.
14. Gdy wyczerpiesz procedurę reklamacyjną w naszym banku, masz prawo do pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów:
 - 1) jeśli jesteś konsumentem – przed Arbitrem Bankowym, zgodnie z regulaminem na stronie www.zbp.pl lub przed Rzecznikiem Finansowym, zgodnie z trybem postępowania wskazanym na stronie www.rf.gov.pl,
 - 2) jeśli jesteś osobą fizyczną (ale nie jesteś konsumentem) – przed Rzecznikiem Finansowym, zgodnie z trybem postępowania wskazanym na stronie www.rf.gov.pl.
15. Jako konsument, możesz zwrócić się o pomoc do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumentów.
16. Masz prawo wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

* od dnia 30.09.2026 r. w tej informacji stosujemy nazwy serwis internetowy i aplikacja mobilna PKO Banku Polskiego