

REGULAMIN POŁĄCZENIA KONT PKO BANKU POLSKIEGO I ALLEGRO ORAZ PROGRAMU CASHBACK



Bank Polski

Staramy się, żeby nasze teksty były przystępne. W tym dokumencie zwracamy się do Państwa na Ty – żeby ułatwić przekaz i skupić się na treści.

Kiedy piszemy:

- Ty, Ciebie, Twój – mamy na myśli osobę, która korzysta z naszych usług,
- my, nas, nasz – mamy na myśli PKO Bank Polski.

W tym dokumencie znajdziesz ważne informacje – zapoznaj się z nimi.

SPIS TREŚCI

Rozdział 1. Definicje	1
Rozdział 2. O regulaminie	2
Rozdział 3. Warunki przystąpienia do usługi	2
Rozdział 4. Program cashback	2
Rozdział 5. Warunki wypowiedzenia usługi	2
Rozdział 6. Warunki zmiany regulaminu	2
Rozdział 7. Reklamacje	3
Rozdział 8. Przetwarzanie danych osobowych	3
Rozdział 9. Inne postanowienia	3

ROZDZIAŁ 1. DEFINICJE

Pewnych słów i wyrażeń używamy w konkretnym znaczeniu na potrzeby tego dokumentu.

Allegro – Allegro sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Wierzbicice 1B, 61-569 Poznań, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000635012, NIP 5252674798, REGON 365331553, kapitał zakładowy 40 000 000,00 zł,

Allegro Finance – Allegro Finance sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Wierzbicice 1B, 61-569 Poznań, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000814511, NIP 7792511167, REGON 384894439, kapitał zakładowy 2 750 000,00 zł,

Allegro Pay – Allegro Pay sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Wierzbicice 1B, 61-569 Poznań, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000852900, NIP 7010629909, REGON 365792923, kapitał zakładowy 5 335 850,00 zł,

Allegro Klik – płatność na platformie Allegro realizowana za pośrednictwem Allegro Finance zgodnie z Regulaminem usługi Allegro Klik,

aplikacja Allegro – aplikacja zainstalowana na Twoich urządzeniach mobilnych, która umożliwia dostęp do platformy Allegro,

aplikacja mobilna – nasza aplikacja na urządzenia mobilne, element bankowości elektronicznej,

cashback – zwrot środków, który wyliczamy jako wartość procentową Twoich zakupów, zapłaconych Allegro Klik,

klient (Ty) – konsument, osoba fizyczna, która ma pełną zdolność do czynności prawnych,

konto Allegro – prowadzony przez Allegro dla Ciebie, jako osoby prywatnej, zbiór zasobów funkcjonujący pod unikalnym loginem, w którym gromadzone są Twoje dane oraz informacje o Twoich działaniach w Allegro,

konto osobiste – Twój rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy prowadzony na podstawie Ogólnych warunków, do którego masz aktywny dostęp w bankowości elektronicznej Banku,

odbiorca zaufany – podmiot zapisany w bankowości elektronicznej, na rzecz którego transakcje płatnicze z wykorzystaniem Allegro Klik możemy realizować bez użycia Twoich indywidualnych danych uwierzytelniających wykorzystywanych w Banku, chyba że ze względów bezpieczeństwa poprosimy Cię o autoryzację w aplikacji mobilnej,

Ogólne warunki – „Ogólne warunki prowadzenia rachunków bankowych i świadczenia usług dla Klientów indywidualnych przez PKO Bank Polski SA”,

PKO Bank Polski S.A. (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,

platforma Allegro – platforma handlowa online prowadzona przez Allegro,

regulamin – ten regulamin,

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

Szczegółowe warunki – „Szczegółowe warunki świadczenia usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz składania oświadczeń w PKO Banku Polskim S.A.”,

umowa współpracy – umowa zawarta przez Bank z Allegro, Allegro Finance i Allegro Pay.

Pozostałe określenia używane w regulaminie są zgodne z definicjami ze Szczegółowych warunków.

ROZDZIAŁ 2. O REGULAMINIE

- Regulamin określa:
 - zasady połączenia konta osobistego z kontem Allegro (usługa) w celu umożliwienia korzystania z usługi Allegro Klik oraz innych usług Allegro związanych z połączeniem konta osobistego z kontem Allegro z uwzględnieniem dostępności tych usług, w tym dostępności usługi Allegro Klik,
 - zasady programu cashback (program).
- W sprawach, których nie opisujemy w regulaminie, obowiązują:
 - Ogólne warunki,
 - Szczegółowe warunki,
 - Regulamin Usługi Allegro Finance,
 - Regulamin usługi Allegro Klik.

ROZDZIAŁ 3. WARUNKI PRZYSTĄPIENIA DO USŁUGI

- Możesz przystąpić do usługi, jeśli zaakceptujesz regulamin i spełniasz łącznie następujące warunki:
 - masz adres zamieszkania na terenie Polski,
 - masz indywidualne konto osobiste w naszym Banku. O dacie udostępnienia możliwości połączenia wspólnego konta osobistego poinformujemy Cię na stronie internetowej, jeśli wprowadzimy taką możliwość,
 - wyrazisz zgodę, w procesie uruchamiania usługi, na dodanie Allegro Finance do odbiorców zaufanych w bankowości elektronicznej – w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej,
 - wyrazisz zgodę, w procesie uruchamiania usługi na ujawnienie tajemnicy bankowej Allegro i Allegro Finance,
 - potwierdzisz, że jesteś użytkownikiem konta Allegro ze wskazanym adresem e-mail w Allegro, który zaprezentujemy Ci w procesie połączenia konta osobistego z kontem Allegro,
 - zaakceptujesz regulaminy Allegro wymienione w procesie uruchamiania usługi.
- Do połączenia kont niezbędne jest użycie aplikacji mobilnej oraz aplikacji Allegro.
- Proces połączenia konta osobistego z kontem Allegro musisz rozpocząć i zakończyć na tym samym urządzeniu mobilnym.
- Żeby korzystać z usługi musisz mieć zainstalowaną i aktywowaną aplikację mobilną na używanym przez Ciebie urządzeniu mobilnym. O wymaganiach technicznych niezbędnych do korzystania z aplikacji mobilnej informujemy w Szczegółowych warunkach.
- O dacie udostępnienia możliwości korzystania z usługi w inny sposób, w szczególności w serwisie internetowym, poinformujemy Cię na stronie internetowej, o ile wprowadzimy taką możliwość.
- Usługa jest oferowana na czas nieokreślony.

ROZDZIAŁ 4. PROGRAM CASHBACK

- Program ma charakter edycyjny. Warunki edycji, w tym czas jej trwania, zasady naliczania cashbacku, kategorie produktów wykluczonych są określone w „Warunkach cashbacku” dostępnych na stronie internetowej.
- W ramach usługi możesz korzystać z programu. Bierzesz udział automatycznie w każdej uruchomionej edycji programu, jeśli spełniasz jej warunki.
- Mamy prawo wstrzymać, odmówić naliczenia lub skorygować wypłacony już cashback w przypadku wyłudzenia, oszustwa, kradzieży lub przywłaszczenia cashbacku na naszą szkodę lub na szkodę Allegro lub naliczenia niezgodnie z „Warunkami cashbacku”.
- Jeśli po wypłacie cashbacku odstąpisz od umowy sprzedaży, zwrócisz towar, anulujesz zakup, złożysz reklamację lub wykonasz inną czynność, w wyniku której otrzymasz zwrot pieniędzy za zakupiony towar, potrącimy wypłacony wcześniej cashback z konta osobistego.

ROZDZIAŁ 5. WARUNKI WYPOWIEDZENIA USŁUGI

- Możesz w każdej chwili zrezygnować z usługi ze skutkiem natychmiastowym. Możesz to zrobić np. w aplikacji mobilnej.
- Jeśli:
 - odwołaś zgodę na dodanie Allegro Finance do odbiorców zaufanych, lub
 - cofniesz zgodę na ujawnienie tajemnicy bankowej udzielonej w procesie uruchamiania usługi, będzie to również dla nas oznaczać rezygnację z usługi z chwilą wykonania jednej z tych czynności.
- Możemy wypowiedzieć usługę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, jeśli:
 - którakolwiek ze stron umowy współpracy podejmie decyzję o zakończeniu współpracy,
 - nowe, zmienione lub uchylone przepisy prawa uniemożliwią nam dalsze świadczenie usługi,
 - podasz nam nieprawdziwą informację lub zataisz prawdziwą informację, która była wymagana przy połączeniu konta osobistego z kontem Allegro,
 - nie będziemy mogli świadczyć usługi na obecnych zasadach, jeśli:
 - dostawcy istotnie zmieniają warunki świadczenia lub przestaną świadczyć usługi telekomunikacyjne, pocztowe, kurierskie, informatyczne, płatnicze, rozliczeniowe niezbędne do realizacji świadczenia usługi,
 - zostaną wycofane z użytku aplikacje informatyczne niezbędne do świadczenia usługi,
 - wystąpią inne przyczyny, które uniemożliwią nam świadczenie usługi zgodnie z prawem,
 - korzystasz z usługi w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem,
 - wykorzystujesz usługę sprzecznie z jej naturą lub jej społeczno-gospodarczym przeznaczeniem, w tym wykorzystujesz ją do rozliczeń związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zarobkowej.
- Usługę wypowiadamy pisemnie z podaniem powodów wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia liczymy od pierwszego dnia po doręczeniu Ci wypowiedzenia. Jeśli 30 dni upływa w sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy, wypowiedzenie nastąpi pierwszego dnia po tym dniu.
- Przestaniemy Ci świadczyć usługę jeśli:
 - Twoje konto osobiste, które połączysz z kontem Allegro zostanie zamknięte,
 - otrzymamy informację o zamknięciu Twojego konta Allegro lub przekształceniu go na konto firmowe.
- Rezygnacja lub wypowiedzenie usługi oznacza rezygnację z programu.

ROZDZIAŁ 6. WARUNKI ZMIANY REGULAMINU

- Możemy zmieniać regulamin, jeśli:
 - 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,
 - rozszerzymy zakres usług lub wprowadzimy nowe usługi i będzie to dla Ciebie:
 - bezpłatne,
 - płatne – wtedy samodzielnie zdecydujesz, czy chcesz z nich skorzystać,
 - 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 usługi 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.
3. O zmianie regulaminu poinformujemy Cię nie później niż 30 dni przed proponowanym dniem wejścia w życie zmiany, w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej.
4. Masz prawo nie przyjąć zmian co będzie jednoznaczne z rezygnacją z usługi.
5. Jeżeli nie zrezygnujesz z usługi przed dniem wprowadzenia zmian w regulaminie, uznamy że się na nie zgadzasz.

ROZDZIAŁ 7. REKLAMACJE

1. Reklamację 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 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,
 - 4) jeśli to możliwe, numer konta osobistego albo wykaz transakcji, których dotyczy reklamacja oraz Twoje oczekiwania wobec nas w związku z reklamacją.
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.
5. Reklamacje, które dotyczą 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 wysłamy odpowiedź przed jego upływem.
9. Odpowiedzi 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. Odpowiedzi na reklamację inną niż dotyczącą praw i obowiązków z ustawy o usługach płatniczych udzielimy na piśmie albo, na Twój wniosek, w wiadomości e-mail.
11. Jeśli wyczerpiesz procedurę reklamacyjną w naszym Banku, masz prawo do pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów 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.
12. Możesz zwrócić się o pomoc do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumentów.
13. Masz prawo wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
14. Reklamacje dotyczące kategorii produktów wykluczonych, które nie są objęte cashbackiem, powinieneś złożyć zgodnie z zasadami składania reklamacji w Allegro.

ROZDZIAŁ 8. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

Na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), informujemy, że:

1. Administratorem Twoich danych osobowych jest Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Świętokrzyska 36, 00-116 Warszawa.
2. Dane kontaktowe – Inspektor Ochrony Danych, adres: PKO Bank Polski SA, Inspektor Ochrony Danych, Departament Bezpieczeństwa, ul. Świętokrzyska 36, 00-116 Warszawa, adres e-mail: iod@pkobp.pl.
3. Przetwarzamy dane identyfikacyjne, które otrzymaliśmy od Ciebie oraz inne dane, w tym e-mail oraz inne techniczne dane pozyskane od Allegro, Allegro Pay oraz Allegro Finance niezbędne do świadczenia usługi.
4. Możemy przetwarzać Twoje dane osobowe, w związku z:
 - 1) usługą,
 - 2) programem.
 Podstawą prawną przetwarzania danych jest art. 6 ust. 1 lit. b RODO.
5. Możemy udostępnić Twoje dane osobowe:
 - 1) Allegro i Allegro Finance – na podstawie Twojej zgody, w związku z usługą,
 - 2) Allegro i Allegro Pay – na podstawie umowy współpracy w związku z programem,
 - 3) podmiotom wskazanym w obowiązujących przepisach prawa, w szczególności w ustawie Prawo bankowe.
6. Będziemy przechowywać Twoje dane przez okres świadczenia usługi i uczestnictwa w programie oraz dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych ze świadczeniem usługi i uczestnictwem w programie, z uwzględnieniem okresów przedawnienia roszczeń określonych w obowiązujących przepisach prawa.
7. Masz prawo:
 - 1) wnieść skargę do organu nadzorczego w zakresie ochrony danych osobowych,
 - 2) dostępu do swoich danych oraz możliwość ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
 - 3) przenieść dane osobowe oraz wnieść sprzeciw wobec przetwarzania Twoich danych (np. na potrzeby marketingu bezpośredniego, w tym profilowania).
8. Przetwarzanie Twoich danych jest niezbędne do realizacji celu, który określamy w pkt 4. Twoje dane będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym profilowane w zakresie świadczenia usługi i uczestnictwa w programie.

ROZDZIAŁ 9. INNE POSTANOWIENIA

1. Językiem obowiązującym w relacjach pomiędzy Tobą a nami jest język polski.
2. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej.

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 iPKO lub aplikacji mobilnej IKO, 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 rozprząć 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.