

**WARUNKI SPRZEDAŻY PRODUKTÓW I USŁUG KLIENTOM
KORPORACYJNYM PKO BANKU POLSKIEGO SA
NIEDERLASSUNG DEUTSCHLAND**

Obowiązujące od 01.09.2021 r.

Nazwa i adres Banku:
PKO Bank Polski SA Niederlassung Deutschland
Neue Mainzer Straße 52-58
60311 Frankfurt nad Menem

Wpisany do rejestru handlowego Sądu Rejonowego we Frankfurcie nad Menem pod numerem HRB 103393

Właściwy organ nadzoru:
Europejski Bank Centralny (ECB)
Sonnemannstraße 20, 60314 Frankfurt nad Menem, Niemcy
Adres pocztowy: European Central Bank, 60640 Frankfurt nad Menem
(www.ecb.europa.eu)

Komisja Nadzoru Finansowego,
ul. Piękna 20
00-549 Warszawa, Polska
Adres pocztowy: Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa
(www.knf.gov.pl)

Federalny Urząd Nadzoru Usług Finansowych (BaFin),
Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn and Marie-Curie-Straße 24-28, 60439 Frankfurt nad Menem, Niemcy
(www.bafin.de)

Spis treści:

Rozdział 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- I. Zasady pobierania prowizji i opłat
- II. Zasady oprocentowania depozytów i kredytów

Rozdział 2. STAWKI OPROCENTOWANIA

- I. Oprocentowanie depozytów – Tabela 1
- II. Oprocentowanie kredytów na cele gospodarcze – Tabela 2
- III. Oprocentowanie zadłużenia przeterminowanego oraz niedopuszczalnych sald debetowych na rachunkach bankowych nieoszczędnościowych – Tabela 3

Rozdział 3. STAWKI PROWIZJI I OPŁAT

- I. Rachunki bankowe nieoszczędnościowe i usługi powiązane – Tabela 4
- II. Kredytowanie działalności gospodarczej – Tabela 5
- III. Akredytywy – Tabela 6
- IV. Gwarancje – Tabela 7

Rozdział 4. SERWIS TELEFONICZNY

Rozdział 5. REKLAMACJE

Rozdział 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.

Niniejsze Warunki sprzedaży produktów i usług klientom korporacyjnym PKO Banku Polskiego SA Niederlassung Deutschland, zwane dalej „Taryfą”, określają stawki prowizji i opłat bankowych oraz stawki oprocentowania stosowane w PKO Banku Polskim SA Niederlassung Deutschland, zwanym dalej Bankiem, wobec klientów rynku korporacyjnego.

§ 2.

1. Obowiązującym językiem w kontaktach z Bankiem jest język niemiecki lub polski lub angielski.
2. W przypadku rozbieżności między polską wersją Taryfy i angielską wersją Taryfy obowiązuje angielska wersja Taryfy.
3. W przypadku rozbieżności między polską wersją Taryfy i niemiecką wersją Taryfy obowiązuje niemiecka wersja Taryfy.
4. W przypadku rozbieżności między angielską wersją Taryfy i niemiecką wersją Taryfy obowiązuje niemiecka wersja Taryfy.

§ 3.

Ilekroć w Taryfie użyto określenia „Tabela kursów” należy przez to rozumieć „Tabela kursów PKO Banku Polskiego SA Niederlassung Deutschland”. Kursy walut podane w Tabeli kursów są prezentowane w stosunku do jednostki danej waluty.

§ 4.

1. Dla produktów i usług prowadzonych w Banku obowiązuje polski kalendarz dni roboczych. Dzień roboczy oznacza każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
2. Bank będzie wydawał specjalne komunikaty dla klientów w języku niemieckim i polskim, dotyczące różnic dni roboczych i wolnych w kalendarzach polskim i niemieckim.

§ 5.

W przypadku, gdy ostatni dzień miesiąca przypada w sobotę lub w niedzielę, Bank uruchamia dodatkowe przetwarzanie systemu informatycznego, rozumiane jako przetwarzanie końca miesiąca. W związku z powyższym, w ostatnim dniu miesiąca przypadającym na sobotę lub niedzielę, Bank generuje odpowiednio dodatkowe wyciągi zawierające operacje z tych dni.

§ 6.

Bank ma prawo wprowadzać zmiany do Taryfy, zgodnie z zapisami klauzuli 12 (5) Ogólnych Warunków Współpracy Klienta z PKO Bankiem Polskim SA Niederlassung Deutschland.

I. Zasady pobierania prowizji i opłat

§ 7.

1. Z tytułu świadczonych usług Bank pobiera prowizje i opłaty przewidziane w Taryfie, chyba że umowa zawarta z klientem stanowi inaczej.
2. Bank pobiera należne prowizje i opłaty w ciężar rachunku, którego dotyczy prowizja lub opłata lub w ciężar rachunku wskazanego przez posiadacza rachunku.
3. Prowizje i opłaty pobierane są bez odrębnej dyspozycji posiadacza rachunku w pierwszej kolejności przed wszystkimi innymi operacjami.
4. Prowizje i opłaty, w tym prowizje za przelewy zagraniczne otrzymywane, pobierane są niezależnie od dostępnych środków na rachunku posiadacza.
5. Klient ma obowiązek zapewnić środki pieniężne na pokrycie opłat w terminie ich realizacji.
6. W przypadku braku środków na rachunku na pokrycie należnych prowizji i opłat, Bank jest uprawniony do ich pobrania, bez dodatkowej zgody oraz odrębnej dyspozycji klienta, z innego rachunku klienta.
7. Kwoty pobieranych prowizji i opłat podlegają zaokrągleniu do jednego eurocenta na zasadach ogólnie obowiązujących (zaokrąglenie drugiej cyfry po przecinku „w górę”, gdy trzecia cyfra jest wyższa lub równa 5, a „w dół”, gdy trzecia cyfra jest równa 4 lub niższa).

§ 8.

1. Za usługi nietypowe lub nieprzewidziane w Taryfie mogą być pobierane opłaty i prowizje w wysokościach wynegocjowanych z klientem.
2. Niezależnie od prowizji i opłat, wymienionych w Taryfie, od klientów pobiera się opłaty i prowizje pobrane przez banki pośredniczące przy wykonaniu zlecenia, zgodnie z obowiązującymi taryfami tych banków lub według odrębnie zawartych porozumień.

II. Zasady oprocentowania depozytów i kredytów

§ 9.

Do obliczania odsetek przyjmuje się, że rok kalendarzowy liczy 365 dni chyba, że umowa zawarta z klientem stanowi inaczej.

§ 10.

1. Bank nalicza i pobiera podatek od odsetek naliczonych i stawianych do dyspozycji na rachunkach niemieckich rezydentów podatkowych, chyba że przepisy podatkowe stanowią inaczej.
2. Podatek jest pobierany z dostępnych środków pieniężnych na rachunku.

3. W razie braku środków na rachunku, pozwalających na pobór podatku w całości, Bank założy blokadę kwotową w wysokości brakującej kwoty należnego podatku.

Rozdział 2. STAWKI OPROCENTOWANIA

I. Oprocentowanie depozytów

§ 11.

Oprocentowanie depozytów określa Tabela 1:

Tabela 1. Oprocentowanie depozytów

		Zmienna stopa procentowa w stosunku rocznym w % ²⁾			
RACHUNKI BANKOWE NIEOSZCZĘDNOŚCIOWE ¹⁾		EUR	USD	GBP	PLN
1	2	3	4	5	6
1.	Środki pieniężne na rachunku bankowym nieoszczędnościowym	0,00	0,00	0,00	0,00
2.	Środki pieniężne na rachunku bankowym nieoszczędnościowym, w pozostałych walutach zawartych w Tabeli kursów	0,00			
		Zmienna stopa procentowa w stosunku rocznym w % ²⁾			
LOKATY NEGOCJOWANE DE ^{3) 4)}					
1	2	3			
1.	Lokaty negocjowane DE	Stopa procentowa jest każdorazowo negocjowana			

¹⁾ Oprocentowanie środków pieniężnych i kapitalizacja na rachunkach bankowych nieoszczędnościowych:

1. Stopy procentowe od środków pieniężnych na rachunkach bankowych nieoszczędnościowych są ustalane w stosunku rocznym.

2. Odsetki obliczone według stóp procentowych obowiązujących w okresie utrzymywania wkładu na rachunku bankowym nieoszczędnościowym są kapitalizowane:

1) miesięcznie,

2) na koniec okresu obrachunkowego ustalonego indywidualnie między Bankiem, a posiadaczem rachunku,

3) w przypadku rachunku bieżącego DE, na którym został udostępniony kredyt w rachunku bieżącym DE – w cyklach miesięcznych liczonych od dnia przyznania kredytu.

²⁾ Zmiana stopy procentowej od środków pieniężnych zgromadzonych na rachunkach bankowych nieoszczędnościowych oprocentowanych według zmiennej stopy procentowej, może być dokonana przez Bank w przypadku wystąpienia co najmniej jednej z niżej wymienionych okoliczności:

1) zmiany którejkolwiek ze stóp procentowych Europejskiego Banku Centralnego,

2) zmiany stóp procentowych ustalonych przez odpowiedni Bank Centralny dla danej waluty,

3) zmiany stopy rezerwy obowiązkowej polskich banków ustalonej przez Radę Polityki Pieniężnej przy Narodowym Banku Polskim - dla środków w PLN,

4) zmiany stawek dla depozytów rynku międzybankowego,

5) zmiany stóp procentowych depozytów walutowych na krajowym lub międzynarodowym rynku pieniężnym.

³⁾ Bank publikuje minimalne kwoty lokat negocjowanych DE dla poszczególnych walut w Komunikacie na stronie internetowej Banku.

⁴⁾ Oprocentowanie lokat negocjowanych DE:

1. Oprocentowanie lokat negocjowanych DE jest ustalane w drodze negocjacji z upoważnionym pracownikiem Centrali Banku.

2. Stopy procentowe od lokat negocjowanych DE, są stopami stałymi w umownych okresach utrzymywania wkładów, z zastrzeżeniem że w przypadku niedotrzymania zadeklarowanego okresu umownego dla lokat negocjowanych DE, odsetek od lokat nie nalicza się.

3. Stopy procentowe od środków pieniężnych na rachunkach lokat negocjowanych DE są ustalane w stosunku rocznym.

4. Nie kapitalizuje się, w okresie umownym, odsetek obliczonych od lokat negocjowanych DE.

II. Oprocentowanie kredytów na cele gospodarcze

§ 12.

Oprocentowanie kredytów na cele gospodarcze określa Tabela 2.

Tabela 2. Oprocentowanie kredytów na cele gospodarcze ^{1) 2)}

		Stopa procentowa w stosunku rocznym
1	2	3
1.	Kredyty obrotowe, w tym:	
	1) w rachunku bieżącym DE udzielony w EUR, USD lub PLN	EURIBOR + marża lub LIBOR + marża lub WIBOR + marża
	2) odnawialny DE w EUR, USD lub PLN	EURIBOR + marża lub LIBOR + marża lub WIBOR + marża
	3) nieodnawialny DE w EUR, USD lub PLN	EURIBOR + marża lub LIBOR + marża lub WIBOR + marża
2.	Kredyt inwestycyjny DE w EUR, USD lub PLN	EURIBOR + marża lub LIBOR + marża lub WIBOR + marża

¹⁾ Marża Banku jest ustalona indywidualnie w drodze negocjacji.

²⁾ Stawki referencyjne:

1. Standardowymi stawkami referencyjnymi do określania stopy procentowej dla kredytów w Banku są stawki EURIBOR (dla kredytów w EUR), LIBOR (dla kredytów w USD) lub WIBOR (dla kredytów w PLN), oznaczające notowane na rynku międzybankowym stopy procentowe dla międzybankowych depozytów,

1) EURIBOR 1M, LIBOR 1M lub WIBOR 1M – dla międzybankowych depozytów 1-miesięcznych:

a) według notowania obowiązującego w dniu poprzedzającym rozpoczęcie okresu obrachunkowego – dla kredytów udzielanych na okres do 1 miesiąca, ze stałą stopą procentową,

b) według notowania obowiązującego w dniu poprzedzającym rozpoczęcie każdego okresu obrachunkowego, za jaki należne odsetki od kredytu są naliczane i spłacane – dla kredytów udzielanych ze zmienną stopą procentową, z zastrzeżeniem lit. c,

c) według notowania obowiązującego w dniu rozpoczęcia każdego okresu obrachunkowego, za jaki należne odsetki od kredytu są naliczane i spłacane, w przypadku klientów, którym przyznano kredyt w rachunku bieżącym lub kredyt obrotowy odnawialny.

2) EURIBOR 3M, LIBOR 3M lub WIBOR 3M – dla międzybankowych depozytów 3-miesięcznych:

a) według notowania obowiązującego w dniu poprzedzającym rozpoczęcie każdego okresu obrachunkowego – dla kredytów udzielanych na okres do 3 miesięcy, ze stałą stopą procentową,

b) według notowania obowiązującego w dniu poprzedzającym rozpoczęcie każdego okresu obrachunkowego, za jaki należne odsetki od kredytu są naliczane i spłacane – dla kredytów udzielanych ze zmienną stopą procentową,

- 3) EURIBOR 6M, LIBOR 6M lub WIBOR 6M – dla międzybankowych depozytów 6-miesięcznych według notowania obowiązującego w dniu poprzedzającym rozpoczęcie każdego okresu obrachunkowego – dla kredytów udzielanych na okres do 6 miesięcy, ze stałą stopą procentową,
- 4) EURIBOR 12M, LIBOR 12M lub WIBOR 12M – dla międzybankowych depozytów 12-miesięcznych według notowania obowiązującego w dniu poprzedzającym rozpoczęcie każdego okresu obrachunkowego – dla kredytów udzielanych na okres do 12 miesięcy, ze stałą stopą procentową.
2. W przypadku, gdy w danym dniu nie została opublikowana stawka EURIBOR, LIBOR lub WIBOR stosuje się stawkę EURIBOR, LIBOR lub WIBOR podaną w dniu poprzedzającym ostatni dzień notowania stawki.
3. W przypadku, gdy stawka referencyjna osiągnie wartość równą lub niższą niż 0, do określenia stopy procentowej przyjmuje się jej wartość na poziomie równym 0.

III. Oprocentowanie zadłużenia przeterminowanego oraz niedopuszczalnych sald debetowych na rachunkach bankowych nieoszczędnościowych

§ 13.

Oprocentowanie zadłużenia przeterminowanego oraz niedopuszczalnych sald debetowych na rachunkach bankowych nieoszczędnościowych określa Tabela 3.

Tabela 3. Oprocentowanie zadłużenia przeterminowanego oraz niedopuszczalnych sald debetowych na rachunkach bankowych nieoszczędnościowych

		Stopa procentowa w stosunku rocznym
1	2	3
1.	Niedopuszczalne salda debetowe w rachunkach bankowych nieoszczędnościowych	Stawka podstawowa, w rozumieniu § 247 niemieckiego kodeksu cywilnego (BGB) powiększona o 9 punktów procentowych
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Niedopuszczalne saldo debetowe od dnia jego powstania staje się zadłużeniem przeterminowanym i wymagalnym. 2. W przypadku powstania niedopuszczalnego salda debetowego naliczane są odsetki za okres od dnia powstania niedopuszczalnego salda debetowego do dnia poprzedzającego jego spłatę. 3. Odsetki pobierane są z dostępnych środków pieniężnych na rachunku bankowym nieoszczędnościowym po zakończeniu okresu rozliczeniowego, za który zostały naliczone, a w przypadku braku dostępnych środków pieniężnych z pierwszych wpływów na rachunek bankowy nieoszczędnościowy. 4. Posiadacz rachunku, w razie braku środków na pokrycie należności Banku z tytułu powstania niedopuszczalnego salda debetowego, zobowiązany jest do dokonania wpłaty uzupełniającej. 5. Bank pobiera należności w następującej kolejności: <ol style="list-style-type: none"> 1) zadłużenie z tytułu niedopuszczalnego salda debetowego, 2) odsetki od zadłużenia z tytułu niedopuszczalnego salda debetowego. 6. Bank rozpocznie dochodzenie w drodze egzekucji należności z tytułu niedopuszczalnego salda debetowego, w przypadku ich nieuregulowania przez posiadacza rachunku w wyznaczonym przez Bank terminie. 	
2.	Zadłużenie przeterminowane z tytułu niespłaconych kredytów na cele gospodarcze (z wyłączeniem odsetek)	Stawka podstawowa, w rozumieniu § 247 niemieckiego kodeksu cywilnego (BGB) powiększona o 9 punktów procentowych

Rozdział 3.

STAWKI PROWIZJI I OPŁAT

I. Rachunki bankowe nieoszczędnościowe i usługi powiązane

§ 14.

Stawki prowizji i opłat od rachunków bankowych nieoszczędnościowych i usług powiązanych określa Tabela 4.

Tabela 4. Rachunki bankowe nieoszczędnościowe i usługi powiązane¹⁾

1	2	3
RACHUNKI BANKOWE NIEOSZCZĘDNOŚCIOWE		
1.	Otwarcie rachunku bankowego nieoszczędnościowego	0,00 EUR
2.	Prowadzenie rachunku bankowego nieoszczędnościowego (miesięcznie)	20,00 EUR
3.	Otwarcie i prowadzenie rachunku powierniczego (miesięcznie)	do negocjacji
4.	Wyciąg bankowy	
	1) sporządzony w zwykłej formie pisemnej	15,00 EUR
	2) sporządzony w formie elektronicznej	0,00 EUR
	Uwaga: Nie pobiera się opłaty za pierwszy w miesiącu wyciąg zbiorczy sporządzony w zwykłej formie pisemnej	
5.	Wyciąg na żądanie lub dodatkowy	15,00 EUR
6.	Wykonywanie czynności związanych z konsolidacją sald, między innymi w ramach umowy rachunku skonsolidowanego:	
	1) uruchomienie struktury (jednorazowo)	do negocjacji
	2) prowadzenie struktury (miesięcznie, za każdy rachunek uczestniczący)	do negocjacji
7.	Wykonywanie czynności związanych z wirtualną konsolidacją sald	
	1) przygotowanie struktury (jednorazowo)	do negocjacji
	2) uruchomienie struktury (jednorazowo)	do negocjacji
	3) prowadzenie struktury (miesięcznie, za każdy rachunek uczestniczący)	do negocjacji
8.	Wykonywanie czynności związanych z usługą Cash Pooling Rzeczywisty:	
	1) przygotowanie struktury (jednorazowo)	do negocjacji

	2)	uruchomienie struktury (jednorazowo)	do negocjacji
	3)	prowadzenie struktury (miesięcznie, za każdy rachunek uczestniczący)	do negocjacji
9.	Usługa Sweeping/ Topping – automatyczne przelewy do/z banku w kraju lub za granicę		
	1)	uruchomienie lub rejestracja w systemie bankowym zmiany warunków świadczenia usługi (za każdy Rachunek Sweep)	do negocjacji
	2)	świadczenie usługi (miesięcznie, za każdy Rachunek Sweep)	do negocjacji
	3)	realizacja przelewów w ramach usługi Sweeping	jak za przelew
	4)	wysłanie do innego banku dyspozycji płatniczej w ramach usługi Topping	jak za wychodzący komunikatu SWIFT
10.	Usługa SWIFT MT101:		
	1)	uruchomienie usługi, osobno dla każdego rachunku i usługi (zarówno od strony komunikatów przychodzących jak i wychodzących)	100,00 EUR
	2)	przyjęcie do realizacji w PKO Banku Polskim SA dyspozycji płatniczej w ramach usługi SWIFT MT101 (przychodzący do PKO Banku Polskiego SA komunikat typu MT101)	jak za przelew
	3)	wysyłanie do innego banku dyspozycji płatniczej w ramach usługi SWIFT MT101 (wychodzący komunikat typu MT101)	5,00 EUR
11.	PKO Rachunki Wirtualne (Identyfikacja masowych płatności):		
	1)	świadczenie usługi (miesięcznie)	do negocjacji
	2)	identyfikacja otrzymanej płatności	do negocjacji
12.	Ustanowienie blokady na rachunku bankowym - od każdej dyspozycji		350,00 EUR
	Uwaga: Nie pobiera się opłaty od blokad stanowiących zabezpieczenie wierzycelności Banku, blokad związanych z zajęciami egzekucyjnymi lub wykonywanymi na zlecenie uprawnionych organów lub wynikającymi z przepisów ustawowych.		
13.	Utrzymywanie wysokiego salda na rachunkach bankowych – opłata miesięczna		<p>Dla walut PLN, EUR, CHF, DKK, SEK, HUF, JPY: 0,042% powiększone dodatkowo o 1/12 wartości bezwzględnej stawki stopy depozytowej ogłaszanej przez bank centralny właściwy dla danej waluty, obowiązującej w ostatnim dniu miesiąca, jeżeli jej wartość będzie ujemna.</p> <p>Dla pozostałych walut: 0,083%</p>
	<ol style="list-style-type: none"> Uwaga: Opłata naliczona jest od sald rachunków bankowych nieoszczędnościowych, rachunków powierniczych, rachunków technicznych, na których Bank gromadzi środki Klientów lub środki wniesione przez Klientów tytułem zabezpieczenia, oraz rachunków lokat terminowych na warunkach negocjowanych. Opłaty naliczane miesięcznie w przypadku, gdy średnia miesięczna suma sald dodatnich w danej walucie na rachunkach objętych opłatą, przekroczy wartość 100 tys. AUD, 100 tys. BGN, 1 mln CNY, 1 mln HRK, 1 mln CZK, 1 mln DKK, 100 tys. EUR, 1 mln HKD, 1 mln JPY, 100 tys. CAD, 1 mln NOK, 100 tys. NZD, 1 mln PLN, 1 mln RUB, 1 mln ZAR, 1 mln RON, 100 tys. SGD, 100 tys. CHF, 1 mln SEK, 1 mln TRY, 100 tys. USD, 100 tys. GBP, 10 mln HUF Opłaty naliczane są od wartości przekroczeń, o których mowa w pkt. 2 Opłaty naliczane i pobierane są w ostatnim dniu kalendarzowym miesiąca, którego dotyczą. 		
14.	Utrzymanie wysokiego salda na rachunkach bankowych – opłata na koniec roku od nadwyżki sumy sald na 31 grudnia ponad średnią wartość sumy sald dodatnich, za okres od 1 stycznia do 30 grudnia, na wszystkich rachunkach w przeliczeniu na EUR, gdy suma sald dodatnich w dniu 31 grudnia przekroczy wartość 100 tys. EUR.		0,32%
	<p>Uwaga:</p> <ol style="list-style-type: none"> Opłata naliczona jest od sald rachunków bankowych nieoszczędnościowych, rachunków powierniczych, rachunków technicznych, na których Bank gromadzi środki Klientów lub środki wniesione przez Klientów tytułem zabezpieczenia, oraz rachunków lokat terminowych na warunkach negocjowanych. Opłata naliczana jest od nadwyżki sumy sald na dzień 31 grudnia ponad średnią wartość sumy sald dodatnich, za okres od 1 stycznia do 30 grudnia, na wszystkich rachunkach w przeliczeniu na EUR, gdy suma sald dodatnich w dniu 31 grudnia przekroczy wartość 100 tys. EUR. Opłata naliczana jest od sald dodatnich rachunków prowadzonych we wszystkich walutach wskazanych w Tabeli kursów i EUR Na potrzeby naliczenia opłaty Bank dokonuje przeliczenia sald rachunków prowadzonych w innych walutach na EUR z zastosowaniem kursu referencyjnego wskazanego w Tabeli kursów, obowiązującego w dniu pobierania opłaty. Opłata pobierana jest w ostatnim dniu kalendarzowym danego roku. 		
WYSTAWIANIE ZAŚWIADCZEŃ OPINII LUB DOKUMENTÓW ZWIĄZANYCH Z OBSŁUGĄ RACHUNKÓW NIEOSZCZĘDNOŚCIOWYCH			
15.	Przygotowanie:		
	1)	opinii bankowej z informacją o zdolności kredytowej	50,00 EUR
	2)	pozostałych opinii bankowych	25,00 EUR
16.	Udzielenie/potwierdzenie informacji o Kliencie dla firmy audytorskiej		50,00 EUR
17.	Przekazanie dokumentu z potwierdzeniem salda/ operacji bankowej zrealizowanej we wszystkich kanałach dostępu lub odpisu dokumentu bankowego		2,00 EUR

18.	Przygotowanie wezwania do spłaty niedopuszczalnego salda debetowego, o ile klient znajduje się w zwłoce ze spłatą	5,00 EUR
19	Przekazanie historii rachunku w uzgodnionej formie (za każdy miesiąc)	10,00 EUR
20.	Zaświadczenia inne niż w pkt 15-19, mogą być odpłatne zgodnie z pkt 12 (3) Ogólnych warunków współpracy Klienta z PKO Bankiem Polski SA Niederlassung Deutschland	20,00 EUR
	Uwaga: 1. W przypadku dyspozycji niestandardowej lub szczególnie pracochłonnej opłata ulega podwyższeniu o 100%, o czym Bank poinformuje uprzednio Klienta.	
BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNA		
21.	iPKO biznes:	
	1) korzystanie z systemu do 5 zdefiniowanych użytkowników (miesięcznie)	30,00 EUR
	2) korzystanie z systemu za każdego dodatkowego użytkownika powyżej 5 użytkowników (miesięcznie)	5,00 EUR
	3) wydanie tokena sprzętowego (per użytkownik)	50,00 EUR
	4) wydanie tokena mobilnego	0,00 EUR
	5) przejęcie przez Bank funkcji administrowania uprawnieniami użytkowników i parametryzacji systemu iPKO biznes, w tym pierwsza parametryzacja systemu	50,00 EUR
	6) zmiana na wniosek Klienta parametryzacji systemu iPKO biznes lub uprawnień użytkowników (w tym ich dodanie) w sytuacji, gdy uprawnieniami użytkowników administruje Bank	50,00 EUR
	7) dodanie użytkowników zlecone u doradcy (za każdy wniosek)	10,00 EUR
22.	EBICS:	
	1) wdrożenie usługi (jednorazowo, od każdej firmy zarejestrowanej w systemie)	250,00 EUR
	2) korzystanie z systemu (miesięcznie)	40,00 EUR
	3) dodanie użytkowników zlecone u doradcy (za każdy wniosek)	10,00 EUR
PRZELEWY ²⁾		
23.	Przelewy wewnętrzne	0,10 EUR
	Uwaga: 1. Przelewy realizowane na rachunki prowadzone w dowolnym oddziale PKO Banku Polskiego SA, w walucie rachunku uznawanego lub obciążanego. 2. Nie pobiera się opłaty za przelew realizowany pomiędzy rachunkami tego samego Klienta w PKO Banku Polskiego SA Niederlassung Deutschland.	
24.	Przelewy SEPA (SEPA CT): Przelewy zagraniczne w walucie EUR, w ramach obszaru SEPA w tym na terytorium Niemiec, zawierające instrukcję kosztową SHA	
	1) przelewy SEPA, składane za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej, wysyłane w TRYBIE PILNYM z datą waluty dla Banku Tomnext	0,50 EUR
	2) przelewy SEPA, składane za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej, wysyłane w TRYBIE EKSPRESOWYM - z datą waluty dla Banku Overnight (D+0)	11,00 EUR
	3) przelewy SEPA, składane w zwykłej formie pisemnej, wysyłane w TRYBIE PILNYM z datą waluty dla Banku Tomnext	15,00 EUR
	4) przelewy SEPA, składane w zwykłej formie pisemnej, wysyłane w TRYBIE EKSPRESOWYM - z datą waluty dla Banku Overnight (D+0)	20,00 EUR
	5) przelewy SEPA otrzymywane	0,00 EUR
25.	Przelewy zagraniczne w PLN do Polski:	
	1) wysyłane systemem Elixir	6,00 EUR
	2) wysyłane systemem SORBNET2	10,00 EUR
	Uwaga: System SORBNET2 należy do klasy systemów RTGS (ang. Real Time Gross Settlement), w których zlecenia realizowane są w czasie rzeczywistym (na bieżąco). Przelewy w kwocie 1 mln PLN i powyżej, realizowane są obligatorjnie systemem SORBNET2.	
26.	Pozostałe przelewy zagraniczne:	
	1) wysyłane, składane za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej	0,25% min 10,00 EUR max 80,00 EUR

	2)	wysyłane, składane w zwykłej formie pisemnej	0,3% min 10,00 EUR max 80,00 EUR
	3)	otrzymywane	0,15% min 10,00 EUR max 50,00 EUR
	4)	dodatkowa opłata za realizację przelewu zagranicznego w TRYBIE PILNYM - z datą waluty dla Banku Tomnext (D+1) Uwaga: W TRYBIE PILNYM można realizować zlecenia w walutach: AUD, BGN, CAD, CHF, CNY, CZK, DKK, EUR, GBP, HUF, JPY, NOK, PLN, RON, RUB SEK, USD, chyba że indywidualna umowa stanowi inaczej.	5,00 EUR
	5)	dodatkowa opłata za realizację przelewu zagranicznego w TRYBIE EKSPRESOWYM - z datą waluty dla Banku Overnight (D+0) Uwaga: W TRYBIE EKSPRESOWYM - z datą waluty dla Banku Overnight (D+0) możliwa jest realizacja zleceń w walutach: EUR, USD, GBP i PLN, chyba że indywidualna umowa stanowi inaczej.	10,00 EUR
	6)	dodatkowa opłata za instrukcję kosztową OUR	25,00 EUR
27.	Czynności dodatkowe do przelewów w tym: uzupełnienia, zmiany, zapytania, anulowania, zwroty, potwierdzenia realizacji, opłata NON-STP.		20,00 EUR + koszty banków trzecich
28.	Raporty elektroniczne w formacie innym niż wyciąg bankowy, np. komunikaty z grupy SWIFT MT94X, odzwierciedlające księgowania na rachunkach - opłata miesięczna od każdego komunikatu i rachunku.		50,00 EUR
Polecenie zapłaty SEPA			
29.	Pobierane od Odbiorcy:		
	1)	wysłanie zlecenia polecenia zapłaty SEPA / SEPA Card Clearing	0,50 EUR
	2)	anulowanie wysłanego zlecenia polecenia zapłaty SEPA przez Odbiorcę	0,50 EUR
	3)	odrzućcie lub zwrot wysłanego zlecenia polecenia zapłaty SEPA	5,00 EUR
	4)	pośrednictwo w nadaniu Identyfikatora Odbiorcy (CID) przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A. Uwaga: Dotyczy polskich rezydentów ubiegających się o nadanie CID.	15,00 EUR
30.	Pobierane od Płatnika:		
	1)	realizacja zlecenia polecenia zapłaty SEPA (obciążenie rachunku)	0,00 EUR
	2)	rejestracja blokady	0,00 EUR
	3)	rejestracja, modyfikacja, odwołanie zgody ³⁾ :	
	a)	poprzez system bankowości elektronicznej	0,00 EUR
	b)	zleconej w formie papierowej	5,00 EUR
KARTA DEBETOWA PKO VISA BUSINESS DEBIT DE			
31.	Wydanie karty		0,00 EUR
32.	Opłata roczna za kartę Uwaga: Opłata pobierana z góry.		10,00 EUR
33.	Opłata za miesięczną obsługę kart		0,00 EUR
34.	Miesięczne rozliczenie operacji bezgotówkowych krajowych i zagranicznych - od wartości operacji		0,00 EUR
35.	Opłata za zmianę wysokości miesięcznego limitu operacji lub dziennych limitów na karcie		0,00 EUR
36.	Zastrzeżenie karty oraz wydanie nowej karty po jej zastrzeżeniu		0,00 EUR
37.	Nadanie kodu PIN:		
	1)	na infolinii lub w aplikacji mobilnej iPKO biznes	0,00 EUR
	2)	przesyłanego pocztą	5,00 EUR
38.	Zmiana numeru PIN na infolinii lub w bankomacie PKO Banku Polskiego SA lub w aplikacji mobilnej		0,00 EUR
39.	Przewalutowanie operacji dokonanej kartą w walucie innej niż EUR (w tym również transakcje zwrotu) - od wartości operacji ⁴⁾		2%
40.	Wyплаты gotówkowe - za każdą operację:		
	1)	w bankomatach krajowych	0,00/2,50 EUR ⁵⁾

2)	w kasie innego banku niż PKO Bank Polski SA Niederlassung Deutschland w kraju	2,50 EUR + 0,5% kwoty operacji
3)	w bankomatach zagranicznych	0,00/2,00 EUR ⁵⁾
4)	w kasie innego banku niż PKO Bank Polski SA za granicą	3,00 EUR + 0,5% kwoty operacji
5)	towarzysząca operacji bezgotówkowej (Cashback)	1,00 EUR
41.	Wypłata gotówki w PLN w bankomacie, oddziale, agencji PKO Banku Polskiego SA w Polsce - za każdą operację	0,00 EUR
42.	Ponowne zamówienie numeru PIN	5,00 EUR
43.	Wydanie nowej karty w trybie ekspresowym (tj. w ciągu pięciu dni roboczych - od dnia złożenia wniosku) - dodatkowo	12,50 EUR + koszt przesyłki
44.	Awaryjna wypłata gotówki	według stawek organizacji Visa Europe ⁶⁾

¹⁾ W przypadku przewalutowania prowizję lub opłatę należną w EUR oblicza się według:

1. Kursu referencyjnego podanego do wiadomości w Tabeli kursów dla kwoty minimalnej i maksymalnej prowizji, gdy waluta, w której zdefiniowano prowizję różni się od waluty operacji.

2. Kursu kupna lub sprzedaży dla dewiz dla pozostałych operacji bankowych, realizowanych w walutach innych niż EUR, podawanych do wiadomości w Tabeli kursów.

3. Innego kursu, jeżeli tak określono w umowie.

²⁾ Nie pobiera się opłat i prowizji, jeżeli:

1. Kwota przelewu zagranicznego otrzymywanego przez Bank, z którego mają być pobrane opłaty i prowizje z tytułu jego realizacji, uniemożliwia ich pobranie, w przypadku, gdy pokrywa je beneficjent,

2. Kwota zwróconego przelewu zagranicznego wysyłanego przez Bank nie jest wystarczająca na pobranie należnej Bankowi opłaty z tytułu dokonania zwrotu zrealizowanego przez Bank przelewu zagranicznego wysyłanego.

³⁾ Dotyczy schematu B2B.

⁴⁾ Operacje zrealizowane przy użyciu karty dokonane w walucie innej niż EUR są przeliczane przez organizację płatniczą Visa na walutę EUR według kursów z dnia dokonania transakcji transakcji, stosowanych przez organizację płatniczą, dostępnych na jej stronie internetowej.

⁵⁾ Pierwsze trzy wypłaty gotówki realizowane w miesiącu kalendarzowym są zwolnione z opłaty.

⁶⁾ Aktualnie opłata wynosi 103 USD, przeliczenie następuje po kursie sprzedaży obowiązującym w Banku w dniu rozliczenia opłaty przez Visa Europe.

II. Kredytowanie działalności gospodarczej

§ 15.

Stawki prowizji i opłat przy kredytowaniu działalności gospodarczej określa Tabela 5.

Tabela 5. Kredytowanie działalności gospodarczej¹⁾

1	2	3
1.	Prowizja przygotowawcza (od kwoty operacji) za czynności związane z: – udzieleniem kredytu, limitu kredytowego wielocelowego – podwyższeniem kwoty kredytu, limitu kredytowego wielocelowego – przedłużeniem terminu obowiązywania umowy kredytu, limitu kredytowego wielocelowego – zmianą waluty kredytu, limitu kredytowego wielocelowego Uwaga: Prowizja, co do zasady, pobierana jest z góry. Pobrana prowizja nie podlega zwrotowi.	do negocjacji
2.	Wystawienie promesy kredytowej	40,00 EUR
3.	Sporządzenie i wysłanie przypomnienia lub pisma:	
	1) o niedopłacie lub braku spłaty kredytu albo odsetek, prowizji i opłat z tytułu udzielonego kredytu, ile klient znajduje się w zwłoce ze spłatą	5,00 EUR
	2) o obniżeniu przez PKO Bank Polski SA kwoty kredytu	15,00 EUR
4.	Udzielenie lub podwyższenie kwoty kredytu: w rachunku bieżącym DE/ odnawialnego DE/ nieodnawialnego DE/ inwestycyjnego DE Uwaga: Nie pobiera się prowizji za udzielenie lub podwyższenie limitu kredytowego wielocelowego oraz za podwyższenie sublimitów.	do negocjacji
5.	Wykorzystanie limitu kredytowego wielocelowego – od każdej dyspozycji	do negocjacji
6.	Wykorzystanie kredytu w rachunku bieżącym DE w formie bezgotówkowej	według stawek za przelewy
7.	Od niewykorzystanej kwoty kredytu (prowizja za gotowość) Uwaga: Prowizję pobiera się od postawionej do dyspozycji i niewykorzystanej kwoty kredytu, która nie została ograniczona warunkami wykorzystania.	do negocjacji

8.	Czynności związane z administrowaniem kredytem/ limitem kredytowym wielocelowym (miesięcznie) 1. Prowizja za administrowanie limitem kredytowym wielocelowym, kredytem w rachunku bieżącym, kredytem obrotowym odnawialnym pobierana jest od kwoty umowy. 2. Prowizja za administrowanie kredytem obrotowym nieodnawialnym, kredytem inwestycyjnym pobierana jest od kwoty umowy w pierwszym roku finansowania, a w kolejnych latach od kwoty pozostającej do spłaty na koniec poprzedniego roku finansowania.. Nie pobiera się prowizji za administrowanie poszczególnymi kredytami w ramach limitu kredytowego wielocelowego.	do negocjacji
9.	Zmiana na wniosek klienta warunków umowy kredytu w zakresie:	
	1) przedłużenia- od kwoty, której dotyczy przedłużenie	do negocjacji
	2) harmonogramu spłaty - od kwoty, której dotyczy zmiana	do negocjacji
	3) warunków cenowych - od kwoty, której dotyczy zmiana	do negocjacji
	4) waluty - od kwoty aktualnego zadłużenia wraz z pozostałą do wykorzystania kwotą kredytu	do negocjacji
	5) innych warunków niż określone w ppkt 1-4	do negocjacji
	Uwaga: 1. Nie pobiera się prowizji za przedłużenie limitu kredytowego wielocelowego.2. W przypadku kredytów walutowych, spłacanych zgodnie z umową kredytu w PLN, nie pobiera się opłaty za umożliwienie spłaty kredytu także w walucie, w której kredyt jest udzielony. 3. Prowizja wskazana w ppkt 1) nie dotyczy kredytów funkcjonujących w ramach limitu kredytowego wielocelowego.	
10.	Od przedterminowo spłaconej kwoty kredytu (prowizja rekompensacyjna) Uwaga: Prowizji nie pobiera się w przypadku wypowiedzenia przez klienta umowy kredytu (o okresie kredytowania powyżej 12 miesięcy) z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia.	do negocjacji
11.	Czynności związane z obsługą kredytów:	
	1) powtórne przekazanie klientowi dokumentów (np. związanych z ustanawianiem i zwalnianiem zabezpieczeń, pisemnej informacji o zmianie oprocentowania) przysługujących mu formalnie w procesie kredytowania	15,00 EUR
	2) dokonanie przez PKO Bank Polski SA oszacowania wartości nieruchomości mającej stanowić zabezpieczenie kredytu, a nie będącej przedmiotem kredytowania – od każdej nieruchomości	według faktycznie poniesionych kosztów wyceny zewnętrznej
12.	Prowizja agenta (dotyczy kredytów konsorcjalnych, organizowanych przez PKO Bank Polski SA) pobierana od kredytobiorcy	do negocjacji

¹⁾ W przypadku przewalutowania prowizję lub opłatę należną w EUR oblicza się według:

- Kursu referencyjnego podanego do wiadomości w Tabeli kursów dla kwoty minimalnej i maksymalnej prowizji, gdy waluta, w której zdefiniowano prowizję różni się od waluty operacji.
- Kursu kupna lub sprzedaży dla dewiz dla pozostałych operacji bankowych, realizowanych w walutach innych niż EUR, podawanych do wiadomości w Tabeli kursów.
- Innego kursu, jeżeli tak określono w umowie.

III. Akredytywy

§ 16.

Stawki prowizji i opłat dla akredytyw określa Tabela 6.

Tabela 6. Akredytywy¹⁾

1	2	3
AKREDYTYWY DOKUMENTOWE WŁASNE (OTWARTE PRZEZ PKO BANK POLSKI NIEDERLASSUNG DEUTSCHLAND)		
1.	Prowizja za rozpatrzenie zlecenia otwarcia lub zmiany warunków akredytywy	100,00 EUR
2.	Preawiz	100,00 EUR
3.	Otwarcie akredytywy - za każde rozpoczęte trzy miesiące ważności	0,2% min 200,00 EUR
4.	Podwyższenie kwoty akredytywy lub przedłużenie terminu ważności akredytywy dokumentowej	0,2% min 200,00 EUR
5.	Wyplata lub akcept weksla	0,2% min 200,00 EUR
6.	Inna zmiana akredytywy dokumentowej	50,00 EUR
7.	Anulowanie akredytywy dokumentowej	50,00 EUR
8.	Odesłanie dokumentów przedstawionych w ramach akredytywy dokumentowej, odrzuconych przez Bank	100,00 EUR
9.	Podjęcie dokumentów niezgodnych z warunkami akredytywy (prowizja pobierana od beneficjenta)	100,00 EUR
10.	Odroczenie terminu płatności (za każdy rozpoczęty miesiąc od daty wysłania dokumentów)	0,1% min 50,00 EUR

11.	Indos lub cesja	50,00 EUR
12.	Sporządzenie, na zlecenie klienta, projektu akredytywy lub zmiany warunków akredytywy (za każdy projekt)	50,00 EUR
13.	Komunikat SWIFT	10,00 EUR
AKREDYTYWY DOKUMENTOWE OBCE (OTWARTE PRZEZ INNE BANKI)		
14.	Awizowanie	100,00 EUR
15.	Potwierdzenie akredytywy (podwyższone o procent tolerancji jeśli dotyczy) - za każde rozpoczęte trzy miesiące	do negocjacji, nie mniej niż 0,2% min 200,00 EUR
16.	Negocjowanie lub wypłata	0,2% min 100,00 EUR
17.	Przedłużenie terminu ważności i/ lub podwyższenie kwoty potwierdzonej akredytywy dokumentowej	0,2% min 100,00 EUR max 300,00 EUR
18.	Awizowanie innej zmiany	80,00 EUR
19.	Podjęcie dokumentów niezgodnych z warunkami akredytywy (opłata pobierana od beneficjenta)	80,00 EUR
20.	Przeniesienie akredytywy (transfer)	0,25% min 300,00 EUR
21.	Wstępne badanie dokumentów	10,00 EUR za jeden dokument
22.	Odroczenie terminu płatności - za każdy rozpoczęty miesiąc	0,1% min 50,00 EUR
23.	Sporządzenie opinii na temat warunków akredytywy	100,00 EUR
24.	Wystawienie nieodwołalnego zobowiązania rebusowego	do negocjacji, nie mniej niż 0,2% min. 200,00 EUR
25.	Komunikat SWIFT	10,00 EUR

¹⁾ W przypadku akredytyw dokumentowych realizowanych w walutach innych niż EUR, prowizje lub opłatę należną w EUR oblicza się według kursu referencyjnego podanego do wiadomości w Tabeli kursów.

IV. Gwarancje

§ 17.

Stawki prowizji i opłat dla gwarancji określa Tabela 7.

Tabela 7. Gwarancje¹⁾

1	2	3
GWARANCJE, PORĘCZENIA, REGWARANCJE, AKREDYTYWY STAND-BY WYSTAWIONE PRZEZ PKO BANK POLSKI NIEDERLASSUNG DEUTSCHLAND (WŁASNE)		
1.	Prowizja za rozpatrzenie wniosku o udzielenie lub zmianę	100,00 EUR
2.	Prowizja za udzielenie - obliczana za każde rozpoczęte trzy miesiące	do negocjacji, 0,5% min 150,00 EUR
3.	Wystawienie duplikatu	200,00 EUR
4.	Podwyższenie kwoty lub przedłużenie okresu ważności	do negocjacji, 0,5% min 150,00 EUR
5.	Zmiana (w tym zmiana w formie tekstu jednolitego)	100,00 EUR
6.	Wypłata - od żądanej kwoty	0,25% min 200,00 EUR
7.	Opiniowanie, na wniosek klienta, wzoru gwarancji, regwarancji, poręczenia lub akredytywy stand-by	100,00 EUR
8.	Pomoc, na wniosek klienta, w uzgadnianiu warunków gwarancji, regwarancji	100,00 EUR
9.	Anulowanie zlecenia udzielenia gwarancji, regwarancji, poręczenia lub akredytywy stand-by	50,00 EUR
10.	Obsługa cesji praw z gwarancji	150,00 EUR
11.	Komunikat SWIFT	10,00 EUR
GWARANCJE, PORĘCZENIA LUB AKREDYTYWY STAND-BY OTRZYMANE PRZEZ PKO BANK POLSKI NIEDERLASSUNG DEUTSCHLAND (OBCE)		
12.	Awizowanie	100,00 EUR
13.	Sporządzenie opinii do treści gwarancji, poręczenia lub akredytywy stand-by (na wniosek beneficjenta)	200,00 EUR
14.	Pośrednictwo w ramach gwarancji lub poręczenia	0,2% min 200,00 EUR
15.	Sprawdzenie autentyczności gwarancji, poręczenia lub akredytywy stand-by wystawionej w formie papierowej	100,00 EUR
16.	Komunikat SWIFT	10,00 EUR

¹⁾ W przypadku gwarancji realizowanych w walutach innych niż EUR, prowizję lub opłatę należną w EUR oblicza się według kursu referencyjnego podanego do wiadomości w Tabeli kursów.

Rozdział 4. SERWIS TELEFONICZNY

§ 18.

1. Posiadacz rachunku może otrzymać wszystkie informacje dotyczące prowadzonych na jego rzecz rachunków i produktów oraz uzyskać wsparcie techniczne w zakresie bankowości elektronicznej za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta Korporacyjnego. Informacje telefoniczne przekazywane są przez Bank osobom upoważnionym przez posiadacza rachunku.
2. Każdorazowo po zgłoszeniu telefonicznym osoby upoważnionej przeprowadzana jest przez Bank jej weryfikacja. Bank nie ponosi odpowiedzialności za udzielenie informacji osobom nieupoważnionym, jeżeli przeszły one pomyślnie proces weryfikacji.

§ 19.

Posiadacz rachunku wyraża zgodę na nagrywanie za pomocą elektromagnetycznych nośników informacji wszystkich rozmów telefonicznych prowadzonych za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta Korporacyjnego oraz na ich wykorzystanie do celów dowodowych.

Rozdział 5. REKLAMACJE

§ 20.

1. Posiadacz rachunku jest uprawniony do złożenia reklamacji, jeśli jest przekonany, że Bank nie dotrzymał postanowień umownych, Taryfy lub naruszył przepisy obowiązującego prawa.
2. Posiadacz rachunku może złożyć reklamację w Banku, dotyczącą produktów lub usług oferowanych przez Bank:
 - 1) na piśmie - dostarczając ją osobiście do oddziału Banku lub pocztą,
 - 2) drogą e-mail na odpowiednie adresy e-mail,
 - 3) telefonicznie lub podczas wizyty w oddziale Banku, z zastrzeżeniem jej zarejestrowania na piśmie.
3. Aktualne numery telefonów i adresy, pod którymi posiadacz rachunku może składać reklamacje, są opublikowane na stronie internetowej Banku.
4. Reklamacja musi zawierać następujące dane identyfikacyjne posiadacza rachunku:
 - 1) nazwa/ nazwa handlowa, numer identyfikacji podatkowej i adres siedziby,
 - 2) adres kontaktowy, numer telefonu lub adres e-mail,
 - 3) numer rachunku bankowego, o ile ma zastosowanie, lub inne dane posiadacza rachunku w ramach identyfikacji klienta,
 - 4) opis zdarzenia podlegającego reklamacji związanej z produktem lub usługą oferowaną przez Bank wraz z odpowiednią dokumentacją lub innymi informacjami/ istotnymi dowodami (np. wyciąg z rachunku, kopia potwierdzenia zlecenia płatniczego etc.).
5. Bank może zażądać od posiadacza rachunku dostarczenia dodatkowych informacji na piśmie lub dodatkowych dokumentów, jeśli jest to konieczne dla rozpatrzenia reklamacji.
6. Na wniosek posiadacza rachunku, Bank wystawia potwierdzenie dostarczenia reklamacji na piśmie lub w innej uzgodnionej formie.
7. Bank rozpatruje reklamacje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później, niż w ciągu 15 dni roboczych od daty dostarczenia reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach Bank informuje posiadacza rachunku o spodziewanym terminie rozpatrzenia reklamacji i powodach opóźnienia odpowiedzi, nie później niż 35 dni roboczych od daty dostarczenia reklamacji. Termin uznaje się za dotrzymany, jeśli Bank wysłał odpowiedź ostatniego dnia wskazanego terminu.
8. Po rozpatrzeniu reklamacji, posiadacz rachunku jest informowany o wyniku na piśmie lub, na wniosek posiadacza rachunku, w formie elektronicznej (tj. drogą e-mail).
9. Bank rozpatruje wszystkie reklamacje z najwyższą starannością, najdokładniej i najszybciej jak to możliwe.