

WARUNKI REALIZACJI POLECENIA WYPŁATY W OBROcie DEWIZOWYM DLA KLIENTÓW NIEPOSIAJĄCYCH RACHUNKU W PKO BANKU POLSKIM SA



Bank Polski

SPIS TREŚCI

ROZDZIAŁ 1 Przepisy ogólne	1
I. Ogólne reguły realizacji polecenia wypłaty w obrocie dewizowym	1
II. Odpowiedzialność Banku	2
ROZDZIAŁ 2 Polecenie wypłaty wysyłane	3
I. Ogólne reguły realizacji polecenia wypłaty wysyłanego	3
II. Przyjęcie zlecenia wykonania polecenia wypłaty wysyłanego	3
III. Rozliczenie zlecenia wykonania polecenia wypłaty wysyłanego	4
IV. Czas realizacji poleceń wypłaty wysyłanych	4
V. Rezygnacja z realizacji polecenia wypłaty wysyłanego i anulowanie zlecenia wykonania polecenia wypłaty wysyłanego	4
VI. Podjęcie przez Bank czynności dodatkowych zleconych przez Zleceniodawcę dotyczących realizowanego polecenia wypłaty	4
VII. Zwrot polecenia wypłaty wysyłanego przez bank pośredniczący lub bank beneficjenta	4
VIII. Poszukiwanie i odzyskanie środków	5
IX. Zgłaszanie i rozpatrywanie powiadomień dotyczących transakcji nieautoryzowanych lub nieprawidłowo wykonanych	5
ROZDZIAŁ 3 Polecenie wypłaty otrzymywane	5
I. Ogólne zasady realizacji polecenia wypłaty otrzymywanego	5
II. Rozliczenie polecenia wypłaty	5
III. Zlecenie podjęcia przez Bank dodatkowych czynności związanych z otrzymanym poleceniem wypłaty	5
IV. Anulowanie polecenia wypłaty i zwrot środków	6
ROZDZIAŁ 4 Postanowienia końcowe	6
I. Prowizje i opłaty bankowe	6
II. Obowiązki i odpowiedzialność Klienta	6
III. Przetwarzanie danych Klienta	6
IV. Reklamacje	6
V. Postanowienia ogólne	6

ROZDZIAŁ 1

Przepisy ogólne

I. Ogólne reguły realizacji polecenia wypłaty w obrocie dewizowym

§ 1.

„Warunki realizacji polecenia wypłaty w obrocie dewizowym dla klientów nieposiadających rachunku w PKO Banku Polskim SA”, zwane dalej „Warunkami realizacji”, określają tryb realizacji polecenia wypłaty w obrocie dewizowym przez Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółkę Akcyjną, zwany dalej „Bankiem”.

§ 2.

Realizacja polecenia wypłaty może być ograniczona przez odrębne porozumienia międzybankowe lub międzynarodowe albo inne ograniczenia prawne, w tym wynikające z prawa międzynarodowego oraz przez zasady obowiązujące w obrocie międzynarodowym.

§ 3.

Użyte w Warunkach realizacji określenia, na potrzeby niniejszego dokumentu oznaczają:

- 1) **bank beneficjenta** – bank krajowy albo bank zagraniczny albo instytucję kredytową albo instytucję finansową albo dostawcę usług płatniczych, który dokonuje rozliczenia kwoty polecenia wypłaty z beneficjentem,
- 2) **bank korespondent Banku** – bank krajowy albo bank zagraniczny albo instytucję kredytową, który prowadzi dla Banku rachunek lub, dla którego Bank prowadzi rachunek, przez który następuje rozliczenie międzybankowe, to jest przekazanie środków do polecenia wypłaty na rzecz banku otrzymującego polecenie wypłaty,
- 3) **bank otrzymujący** – bank krajowy albo bank zagraniczny albo instytucję kredytową albo instytucję finansową albo dostawcę usług płatniczych, który otrzymuje polecenie wypłaty z drugiego banku zagranicznego albo instytucji kredytowej albo instytucji finansowej albo dostawcy usług płatniczych w celu jego dalszej realizacji,
- 4) **bank pośredniczący** – bank krajowy albo bank zagraniczny albo instytucję kredytową albo instytucję finansową albo dostawcę usług płatniczych będący pośrednikiem w przesyłaniu instrukcji polecenia wypłaty i środków do polecenia wypłaty pomiędzy bankiem otrzymującym polecenie wypłaty a bankiem beneficjenta,
- 5) **bank wysyłający** – bank krajowy albo bank zagraniczny albo instytucję kredytową albo instytucję finansową albo dostawcę usług płatniczych, który wysyła polecenie wypłaty do innego banku krajowego albo banku zagranicznego albo instytucji kredytowej albo instytucji finansowej albo dostawcy usług płatniczych,
- 6) **bank zleceniodawcy** – bank krajowy albo bank zagraniczny albo instytucję kredytową albo instytucję finansową albo dostawcę usług płatniczych, w którym składane jest zlecenie polecenia wypłaty
- 7) **beneficjent** – osobę fizyczną, osobę prawną oraz jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej o ile posiada zdolność prawną, będącą odbiorcą środków stanowiących przedmiot polecenia wypłaty,
- 8) **data waluty dla banku** – dzień, w którym przekazywana poleceniem wypłaty kwota jest postawiona do dyspozycji banku otrzymującego polecenie wypłaty, będąca datą rozliczenia międzybankowego to jest przekazania środków na rzecz banku otrzymującego polecenie wypłaty,
- 9) **data waluty dla Klienta**:
 - a) dzień, w którym dokonywana jest wypłata otrzymanej kwoty polecenia wypłaty na rzecz Beneficjenta albo
 - b) dzień, w którym Zleceniodawca dokonuje wpłaty kwoty polecenia wypłaty wysyłanego,
- 10) **dzień roboczy** – dzień, w którym odpowiednio bank zleceniodawcy lub bank beneficjenta uczestniczący w realizacji polecenia wypłaty, prowadzi działalność wymaganą do wykonania polecenia wypłaty,

- 11) **EOG** - Europejski Obszar Gospodarczy obejmujący państwa wymienione na liście krajów dostępnej na stronie internetowej Banku www.pkobp.pl,
- 12) **instytucja finansowa** - instytucję finansową w rozumieniu prawa bankowego pośredniczącą w przekazywaniu na zlecenie swoich klientów środków pieniężnych do kraju, z którą Bank zawarł umowę na realizację zleceń płatniczych,
- 13) **instrukcja kosztowa BEN** - instrukcję kosztową podaną w poleceniu wypłaty, określającą, że prowizje i opłaty wszystkich banków biorących udział w realizacji polecenia wypłaty pokrywa beneficjent, najczęściej poprzez pobranie z kwoty przekazywanej przez Zleceniodawcę,
- 14) **instrukcja kosztowa OUR** - instrukcję kosztową podaną w poleceniu wypłaty, określającą, że Zleceniodawca zobowiązuje się do zapłaty wszystkich należnych prowizji i opłat bankowych z tytułu realizacji polecenia wypłaty, w tym kosztów banków pośredniczących biorących udział w realizacji polecenia wypłaty,
- 15) **instrukcja kosztowa SHA** - instrukcję kosztową podaną w poleceniu wypłaty, określającą, że prowizje i opłaty należne bankowi wysyłającemu opłaca Zleceniodawca, a koszty banku beneficjenta i banków pośredniczących biorących udział w realizacji polecenia wypłaty - beneficjent,
- 16) **Klient** - rezydenta albo nierezydenta w rozumieniu ustawy Prawo dewizowe korzystającego ze świadczonych przez Bank usług w zakresie realizacji poleceń wypłaty w obrocie dewizowym,
- 17) **kod BIC** - kod identyfikujący bank, który jest uczestnikiem systemu SWIFT, zaakceptowany przez SWIFT i publikowany w wydaniach kodów SWIFT wszystkich uczestników systemu SWIFT; kodem BIC Banku jest **BPKOPLPW**,
- 18) **Komunikat PKO BP SA** - informację dodatkową dla klientów w szczególności prezentowaną w oddziałach i publikowaną na stronach internetowych Banku,
- 19) **National ID** - numer rozliczeniowy banku krajowego albo banku zagranicznego albo instytucji kredytowej albo instytucji finansowej albo dostawcy usług płatniczych pozwalający na jego identyfikację,
- 20) **opłata NON - STP** - dodatkową opłatę pobieraną od Zleceniodawcy zgodnie z Taryfą w przypadku braku danych umożliwiających automatyczną realizację polecenia wypłaty,
- 21) **polecenie wypłaty otrzymywane w obrocie dewizowym** - otrzymane z banku krajowego albo banku zagranicznego lub instytucji kredytowej lub instytucji finansowej lub dostawcy usług płatniczych, zlecenie wypłaty kwoty polecenia wypłaty na rzecz wskazanego beneficjenta; przez takie polecenie wypłaty nie rozumie się polecenia przelewu, które jest regulowane w odrębnym Regulaminie rozliczeń pieniężnych w obrocie krajowym w Banku, w tym płatności otrzymanej z innego banku krajowego w PLN,
- 22) **polecenie wypłaty wysyłane w obrocie dewizowym** - wysłane do banku krajowego albo banku zagranicznego lub instytucji kredytowej lub instytucji finansowej lub dostawcy usług płatniczych, zlecenie przekazania kwoty polecenia wypłaty na wskazany rachunek bankowy lub wypłaty kwoty polecenia wypłaty na rzecz wskazanego beneficjenta; przez takie polecenie wypłaty nie rozumie się polecenia przelewu, które jest regulowane w odrębnym Regulaminie rozliczeń pieniężnych w obrocie krajowym w Banku, w tym płatności wysłanej do innego banku krajowego w PLN,
- 23) **spot** - dzień postawienia kwoty polecenia wypłaty do dyspozycji banku otrzymującego polecenie wypłaty będący drugim dniem roboczym następującym po dniu otrzymania zlecenia polecenia wypłaty,
- 24) **SWIFT** - międzynarodowy system telekomunikacyjny (ang. *"Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication"*), za pomocą którego Bank wysyła i otrzymuje w szczególności polecenia wypłaty,
- 25) **Taryfa** - Taryfę prowizji i opłat bankowych w Banku dla klientów rynku detalicznego,
- 26) **tomnext** - dzień postawienia kwoty polecenia wypłaty do dyspozycji banku otrzymującego polecenie wypłaty będący następnym dniem roboczym po dniu otrzymania zlecenia polecenia wypłaty,
- 27) **unikatowy identyfikator** - kombinację liter, cyfr lub symboli określoną przez bank, którą Klient zobowiązany jest dostarczyć do celu jednoznacznego zidentyfikowania beneficjenta polecenia wypłaty lub jego rachunku, dla identyfikacji Klientów Banku unikatowym identyfikatorem jest rachunek w strukturze NRB albo IBAN,
- 28) **Zleceniodawca** - osobę fizyczną zlecającą wykonanie zlecenia polecenia wypłaty w swoim imieniu,

29) **zlecenie** - zlecenie wykonania polecenia wypłaty wysyłanego, stanowiące dyspozycję Zleceniodawcy na podstawie której Bank realizuje polecenie wypłaty wysyłane.

§ 4.

1. Na podstawie zlecenia, zgodnie z danymi przekazanymi przez Zleceniodawcę, Bank realizuje polecenie wypłaty i wysyła je do banku beneficjenta z wykorzystaniem:
 - 1) systemów rozliczeniowych albo
 - 2) systemu SWIFT (bezpośrednio lub za pośrednictwem banku korespondenta Banku lub innego banku pośredniczącego)
2. Polecenie wypłaty otrzymywane za pośrednictwem systemów rozliczeniowych albo w systemie SWIFT albo w inny sposób uzgodniony między stronami, Bank realizuje na rzecz wskazanego Beneficjenta.

§ 5.

Polecenia wypłaty realizuje się zgodnie z niniejszymi Warunkami realizacji na zlecenie albo na rzecz Klientów będących Konsumentami w rozumieniu Kodeksu cywilnego i nieposiadających rachunku bankowego w Banku.

§ 6.

1. Walutą polecenia wypłaty są waluty wymienne ogłoszane w Komunikacie PKO BP SA, dla których Bank posiada bank korespondenta, oraz PLN w obrocie dewizowym, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Jeżeli wskazaną przez Zleceniodawcę walutą polecenia wypłaty jest waluta PLN, a bank beneficjenta nie prowadzi rozliczeń w PLN, Bank odmawia realizacji zlecenia.

§ 7.

Polecenie wypłaty rozlicza się z Klientem w formie gotówkowej w kasie Banku, z zastrzeżeniem, że wpłat gotówkowych mogą dokonywać jedynie konsumenci.

§ 8.

1. Do rozliczenia polecenia wypłaty z Klientem, stosuje się kursy walut ogłoszane w Tabeli kursów walut PKO BP SA, jeżeli rozliczenie z Klientem następuje w walucie innej niż waluta realizowanego polecenia wypłaty, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Kursy walut Banku mogą ulegać zmianie w ciągu dnia roboczego i podawane są do wiadomości w aktualnej Tabeli kursów walut PKO BP SA, dostępnej w oddziałach Banku oraz na stronach internetowych Banku www.pkobp.pl.

§ 9.

1. W przypadku, o którym mowa w § 8 ust.1, Bank stosuje dla rozliczenia gotówkowego - odpowiednio kurs kupna albo sprzedaży dla pieniędzy.
2. Dla rozliczenia prowizji Bank stosuje się kurs średni NBP publikowany w Tabeli kursów walut PKO BP SA.
3. Dla rozliczenia kosztów innych banków uczestniczących w realizacji polecenia wypłaty w obrocie dewizowym, Bank stosuje kursy zgodnie z ust.1.
4. Jeżeli polecenie wypłaty jest świadczeniem emerytalno-rentowym, do wyliczenia przychodu do opodatkowania, zaliczki na poczet podatku dochodowego od osób fizycznych i składki na ubezpieczenie zdrowotne stosuje się kurs średni NBP z ostatniego dnia roboczego poprzedzającego dzień uzyskania przychodu.

§ 10.

1. Do rozliczenia anulowań i zwrotów stosuje się, z zastrzeżeniem ust. 2, kursy publikowane w Tabeli kursów walut PKO BP SA z dnia ich rozliczenia z Klientem odpowiednio:
 - 1) kurs kupna albo sprzedaży dla pieniędzy - dla rozliczeń gotówkowych,
 - 2) kurs kupna i sprzedaży dla dewiz - dla rozliczeń bezgotówkowych poprzez nowo otwarty rachunek Klienta,
2. Gdy anulowanie lub zwrot następuje z przyczyn leżących po stronie Banku, stosuje się kursy walut zastosowane do pierwotnego rozliczenia.

§ 11.

Po otrzymaniu zlecenia, Bank przekazuje Zleceniodawcy dokumenty potwierdzające przyjęcie tego zlecenia do realizacji, zgodnie z § 21.

II. Odpowiedzialność Banku

§ 12.

1. Bank odpowiada za realizację polecenia wypłaty, które wpłynęło do Banku lub, którego realizacja odbywa się na podstawie

zlecenia złożonego przez Zleceniodawcę, z zastrzeżeniem ust. 2-4.

2. W przypadku zaistnienia okoliczności wskazanych w § 2, Bank może odmówić realizacji zlecenia.
3. W przypadku zaistnienia okoliczności wskazanych w § 6 ust. 2, Bank odmawia realizacji zlecenia.
4. Bank zastrzega sobie prawo do odmowy zrealizowania polecenia wypłaty do krajów lub podmiotów objętych krajowymi bądź międzynarodowymi sankcjami lub embargami, w szczególności ustanowionymi przez Unię Europejską, Stany Zjednoczone Ameryki lub Organizację Narodów Zjednoczonych. W takim przypadku Bank dołoży wszelkich starań w celu niezwłocznego poinformowania Klienta o takiej odmowie. W razie podania przez Zleceniodawcę nieprawdziwych informacji, odpowiedzialność ciąży na Zleceniodawcy.

§ 13.

1. Bank odpowiada za realizację polecenia wypłaty, zgodnie z instrukcjami złożonymi przez Zleceniodawcę w zleceniu, z zastrzeżeniem, że Zleceniodawca, który samodzielnie wypełnia formularz jest zobowiązany do podania wszystkich wymaganych informacji na formularzu zlecenia w sposób dokładny i czytelny.
2. Na podstawie danych przekazanych przez Zleceniodawcę, Bank określa rodzaj polecenia wypłaty, wybierając spośród rodzajów poleceń wypłaty wskazanych w § 16.
3. Bank nie przyjmie zlecenia do realizacji, jeżeli Zleceniodawca nie poda wszystkich wymaganych informacji.

§ 14.

Bank dokonuje wyboru sposobu realizacji polecenia wypłaty z należytą starannością oraz w sposób umożliwiający prawidłową realizację polecenia wypłaty w oparciu o dane przekazane przez Zleceniodawcę.

§ 15.

W przypadku poleceń wypłaty wysyłanych Bank odpowiada za uznanie rachunku banku beneficjenta, a nie rachunku beneficjenta.

ROZDZIAŁ 2

Polecenie wypłaty wysyłane

I. Ogólne reguły realizacji polecenia wypłaty wysyłanego

§ 16.

Na podstawie przyjętego zlecenia, Bank realizuje:

- 1) polecenia wypłaty EOG, tj. polecenia wypłaty:
 - a) w obrocie z państwami należącymi do EOG w walutach krajów EOG,
 - b) zawierające instrukcję kosztową SHA albo OUR - dyspozycja zawierająca instrukcję kosztową BEN nie zostanie przyjęta do realizacji,
- 2) pozostałe polecenia wypłaty – tj. polecenia wypłaty inne niż wskazane w pkt 1, zawierające dowolną instrukcję kosztową (SHA, BEN albo OUR), zgodnie z dyspozycją Zleceniodawcy.

§ 17.

1. W przypadku poleceń wypłaty EOG płatność może być zrealizowana mimo niepodania albo podania błędnego:
 - 1) kodu BIC (zwanego też kodem SWIFT) banku beneficjenta lub
 - 2) numeru rachunku bankowego beneficjenta w strukturze IBAN (lub NRB dla płatności kierowanych do innych banków krajowych).
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Bank pobierze od Zleceniodawcy dodatkową opłatę NON-STP, zgodnie z Taryfą.

§ 18.

1. Polecenia wypłaty wymienione w § 16 realizuje się z datą waluty dla banku *spot*, z zastrzeżeniem ust.2.
2. Polecenia wypłaty EOG w walucie EUR standardowo realizowane są z datą waluty dla banku *tomnext*, nawet w przypadku, gdy Zleceniodawca wybierze datę waluty *spot*, bez pobierania dodatkowej opłaty za realizację polecenia wypłaty w trybie pilnym.

§ 19.

Bank ustala godzinę graniczną ogłaszając w Komunikacie PKO BP SA, po której, dla wyliczenia czasu realizacji płatności, otrzymane zlecenie uznaje się za otrzymane dnia następnego.

§ 20.

1. Realizacja polecenia wypłaty odbywa się na podstawie zlecenia złożonego przez Zleceniodawcę w formie:

- 1) wypełnionego samodzielnie przez Zleceniodawcę formularza zlecenia wykonania polecenia wypłaty wysyłanego składanego w oddziale albo
- 2) wypełnionego przez pracownika formularza zlecenia wykonania polecenia wypłaty wysyłanego poprzez wprowadzenie do systemu informacji przekazanych ustnie przez Zleceniodawcę.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, Zleceniodawca zobowiązany jest przedłożyć także dokumenty (np. faktura, kontrakt) zawierające dane niezbędne do realizacji polecenia wypłaty. Zlecenie, przygotowane na podstawie informacji i dokumentów przedstawionych przez Zleceniodawcę, przedkłada się do podpisu Zleceniodawcy w formie wydrukowanego z systemu informatycznego Banku zlecenia, zawierającego przekazane informacje. Złożenie podpisu przez Zleceniodawcę oznacza potwierdzenie poprawności danych wydrukowanych na zleceniu.
3. Zlecenie polecenia wypłaty oraz dokumenty przedkładane, zgodnie z ust. 2, powinny zawierać w szczególności:
 - 1) kwotę i walutę polecenia wypłaty,
 - 2) nazwę (firmę) lub imię i nazwisko oraz adres beneficjenta,
 - 3) numer rachunku bankowego beneficjenta w strukturze IBAN lub innej strukturze, jeżeli bank beneficjenta nie przyjął struktury rachunków bankowych IBAN, z zastrzeżeniem ust. 6,
 - 4) kod BIC banku beneficjenta a w przypadku jego braku – nazwę i adres oraz *National ID* banku beneficjenta albo pełną nazwę i pełny adres banku beneficjenta,
 - 5) instrukcję kosztową - jeżeli Zleceniodawca nie wskaże instrukcji kosztowej, polecenie wypłaty jest realizowane z instrukcją kosztową SHA,
 - 6) datę waluty dla banku - jeżeli Zleceniodawca nie wskaże daty waluty dla banku, polecenie wypłaty jest realizowane z datą waluty *spot* albo w przypadku polecenia wypłaty EOG w walucie EUR, z datą waluty *tomnext*.
4. Zleceniodawca musi każdorazowo uzyskać od beneficjenta i przekazać Bankowi na etapie zlecenia polecenia wypłaty, informacje o unikatowym identyfikatorze (bądź zestawie danych), które muszą być przekazane do banku beneficjenta, aby mógł on prawidłowo wykonać zlecenie płatnicze.
5. Jeżeli w zleceniu polecenia wypłaty wskazane kwoty polecenia wypłaty wyrażone cyfrowo i słownie nie są zgodne ze sobą, wiążąca jest kwota wyrażona słownie.
6. Jeżeli zlecenie polecenia wypłaty nie zawiera numeru rachunku bankowego beneficjenta, bank beneficjenta może odmówić realizacji polecenia wypłaty.

§ 21.

1. Zlecenie polecenia wypłaty uznaje się za otrzymane po przekazaniu przez Zleceniodawcę wymaganych informacji oraz po dokonaniu wpłaty gotówkowej na kwotę polecenia wypłaty oraz należnych Bankowi prowizji i opłat.
2. Zleceniodawca otrzymuje dokumenty potwierdzające przyjęcie zlecenia do realizacji, a mianowicie:
 - 1) potwierdzenie zlecenia polecenia wypłaty zawierające oprócz informacji wymaganych od Zleceniodawcy zgodnie z § 20 ust. 3, w szczególności referencje polecenia wypłaty oraz datę otrzymania zlecenia,
 - 2) dokument potwierdzający dokonanie wpłaty gotówkowej zawierający w szczególności:
 - a) informację umożliwiającą Zleceniodawcy zidentyfikowanie transakcji,
 - b) podane przez Zleceniodawcę informacje dotyczące Klienta, będącego drugą stroną transakcji,
 - c) kwotę transakcji w walucie użytej w zleceniu wraz z kursem walutowym, jeśli był stosowany w transakcji oraz kwotę transakcji po przeliczeniu walut,
 - d) łączną kwotę opłat należnych od Zleceniodawcy i, w stosownych przypadkach, szczegółowe kwoty wchodzące w skład takich opłat.

II. Przyjęcie zlecenia wykonania polecenia wypłaty wysyłanego

§ 22.

Złożenie przez Zleceniodawcę podpisu na wypełnionym formularzu zlecenia oznacza autoryzację udzieloną Bankowi przez Zleceniodawcę, na realizację polecenia wypłaty przez Bank.

§ 23.

Jeżeli Zleceniodawca nie spełnił wszystkich warunków niezbędnych dla realizacji polecenia wypłaty, Bank odmawia realizacji polecenia wypłaty i jednocześnie powiadamia o tym Zleceniodawcę z jednoczesnym wskazaniem przyczyn odmowy.

III. Rozliczenie zlecenia wykonania polecenia wypłaty wysyłanego

§ 24.

Z tytułu przyjęcia zlecenia do realizacji, Bank, w dniu daty waluty dla Klienta, z zastrzeżeniem § 26, rozlicza ze Zleceniodawcą:

- 1) kwotę polecenia wypłaty określoną w zleceniu,
- 2) opłaty i prowizje należne Bankowi, jeżeli Zleceniodawca zobowiązuje się do ich zapłacenia,
- 3) opłatę za instrukcję kosztową OUR, jeżeli Zleceniodawca wskazuje tę instrukcję,
- 4) opłatę NON-STP, jeżeli jej pobranie jest konieczne, z zastrzeżeniem, że opłatę NON-STP pobiera się zawsze od Zleceniodawcy, niezależnie od instrukcji kosztowej wybranej przez Zleceniodawcę,
- 5) opłatę za wydanie kopii wysłanego polecenia wypłaty na życzenie klienta, którą pobiera się zawsze od Zleceniodawcy, niezależnie od instrukcji kosztowej wybranej przez Zleceniodawcę.

§ 25.

Rozliczenie zlecenia polecenia wypłaty ze Zleceniodawcą odbywa się w dacie waluty dla Klienta, z uwzględnieniem § 26.

§ 26.

Do rozliczenia zlecenia ze Zleceniodawcą mają zastosowanie kursy walut z aktualnej Tabeli kursów walut PKO BP SA obowiązującej w dniu i godzinie otrzymania zlecenia przez Bank.

IV. Czas realizacji poleceń wypłaty wysyłanych

§ 27.

1. W przypadku polecenia wypłaty EOG w walucie EUR, Bank uznaje rachunek banku beneficjenta kwotą polecenia wypłaty nie później niż drugiego dnia roboczego następującego po dacie otrzymania zlecenia do realizacji, z uwzględnieniem godziny granicznej publikowanej w Komunikacie PKO BP SA, z uwzględnieniem § 19.
2. W przypadku polecenia wypłaty EOG w walutach innych niż EUR, Bank uznaje rachunek banku beneficjenta kwotą polecenia wypłaty nie później niż czwartego dnia roboczego następującego po dacie otrzymania zlecenia do realizacji, z uwzględnieniem godziny granicznej publikowanej w Komunikacie PKO BP SA, z uwzględnieniem § 19.

§ 28.

W przypadku pozostałych poleceń wypłaty czas realizacji może być dłuższy niż wskazany w § 27, z zastrzeżeniem, że jest on każdorazowo uzależniony od liczby banków zaangażowanych w realizację polecenia wypłaty.

V. Rezygnacja z realizacji polecenia wypłaty wysyłanego i anulowanie zlecenia wykonania polecenia wypłaty wysyłanego

§ 29.

1. Zleceniodawca może zrezygnować z realizacji polecenia wypłaty bez ponoszenia opłat z tego tytułu do momentu przyjęcia wypłaty gotówkowej.
2. W przypadku rezygnacji, o której mowa w ust. 1, Zleceniodawca składa stosowne oświadczenie na piśmie w formie tekstu indywidualnego albo w innej uzgodnionej formie.

§ 30.

Zleceniodawca może złożyć dyspozycję anulowania zlecenia, za przyjęcie której Bank pobiera opłaty, zgodnie z Taryfą.

§ 31.

1. W przypadku, gdy dyspozycja anulowania zlecenia została złożona przez Zleceniodawcę po przyjęciu wypłaty gotówkowej, ale przed wysłaniem polecenia wypłaty do banku otrzymującego, Bank, z zastrzeżeniem § 30, anuluje zlecenie i dokonuje zwrotu środków, obejmujących kwotę zlecenia oraz wszelkich prowizji i opłat pobranych od Zleceniodawcy w związku z przyjęciem zlecenia do realizacji, z zastosowaniem zasad stosowania kursów walut określonych w §§ 9 i 10.
2. Różnice kursowe wynikające z ewentualnego przewalutowania kwoty anulowanego polecenia wypłaty na walutę wypłaty gotówkowej obciążają Zleceniodawcę.

§ 32.

1. W przypadku, gdy dyspozycja anulowania zlecenia została złożona przez Zleceniodawcę po zrealizowaniu polecenia wypłaty wysyłanego, to jest po wysłaniu polecenia wypłaty do banku otrzymującego, Bank, z zastrzeżeniem § 30, dokonuje zwrotu, zgodnie z dyspozycją anulowania, na rzecz

Zleceniodawcy, pod warunkiem otrzymania zwrotu środków i w wysokości kwoty zwróconej przez bank beneficjenta. W tym przypadku Bank nie zwraca żadnych opłat i prowizji pobranych od Zleceniodawcy, z tytułu przyjęcia zlecenia do realizacji.

2. Rozliczenie zwracanej kwoty polecenia wypłaty odbywa się z zastosowaniem zasad stosowania kursów walut, określonych w §§ 9 i 10.
3. Skutki ewentualnego przewalutowania kwoty anulowanego polecenia wypłaty na walutę wypłaty gotówkowej obciążają Zleceniodawcę.

§ 33.

W przypadku wystąpienia kosztów banku pośredniczącego lub banku beneficjenta, z tytułu anulowania polecenia wypłaty zgodnie z dyspozycją Zleceniodawcy, koszty te ponosi Zleceniodawca.

VI. Podjęcie przez Bank czynności dodatkowych zleconych przez Zleceniodawcę dotyczących realizowanego polecenia wypłaty

§ 34.

1. Zleceniodawca może złożyć zlecenie dodatkowych czynności dotyczących uzupełnień, zmian lub zapytań do polecenia wypłaty, a warunkiem jego przyjęcia jest sprawdzenie tożsamości Zleceniodawcy.
2. Zleceniodawca składa zlecenie, o którym mowa w ust. 1, w postaci wypełnionego formularza.

§ 35.

1. Za wykonanie czynności dodatkowych Bank pobiera opłaty zgodnie z Taryfą od Zleceniodawcy w momencie złożenia zlecenia takich czynności.
2. W przypadku, gdy Bank ustali, że konieczność podjęcia dodatkowych czynności wynika z przyczyn występujących po stronie Banku, opłatę, o której mowa w ust. 1, zwraca się niezwłocznie Zleceniodawcy.

§ 36.

1. Na podstawie przyjętego zlecenia, Bank wykonuje dodatkowe czynności zgodnie z dyspozycją Zleceniodawcy.
2. W przypadku otrzymania jakichkolwiek informacji z banku pośredniczącego lub z banku beneficjenta dotyczących polecenia wypłaty, do którego zostały zlecone dodatkowe czynności, Bank niezwłocznie powiadamia Zleceniodawcę.

§ 37.

1. W przypadku wystąpienia kosztów banków pośredniczących lub banku beneficjenta, z tytułu przeprowadzenia czynności dodatkowych zleconych przez Zleceniodawcę, koszty te ponosi Zleceniodawca, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku, gdy przeprowadzone czynności dodatkowe zlecone przez Zleceniodawcę wykazały niewłaściwą realizację polecenia wypłaty z przyczyn leżących po stronie Banku, Zleceniodawca nie ponosi kosztów, o których mowa w ust. 1.

VII. Zwrot polecenia wypłaty wysyłanego przez bank pośredniczący lub bank beneficjenta

§ 38.

1. Jeżeli bank pośredniczący lub bank beneficjenta anulował polecenie wypłaty i zwrócił środki z przyczyn nie leżących po stronie Banku oraz bez dyspozycji anulowania złożonej przez Zleceniodawcę, środki te zwraca się niezwłocznie Zleceniodawcy z pobraniem należnych opłat, zgodnie z Taryfą.
2. Powstałe koszty banków pośredniczących i banku beneficjenta oraz opłaty i prowizje należne Bankowi ponosi Zleceniodawca.

§ 39.

1. W przypadku zwrotu środków na rzecz Zleceniodawcy zwrot ten następuje w formie gotówkowej, zgodnie z formą realizacji zlecenia polecenia wypłaty wysyłanego, z zastrzeżeniem ust. 2. Ewentualne przewalutowanie na walutę wypłaty gotówkowej następuje z zastosowaniem kursu walut z Tabeli kursów walut PKO BP SA z dnia rozliczenia zwrotu kwoty polecenia wypłaty.
2. Jeżeli rozliczenie zlecenia polecenia wypłaty nastąpiło w formie gotówkowej, Zleceniodawca, po zgłoszeniu się do oddziału Banku, może zadysponować rozliczenie zwracanych środków zarówno w formie gotówkowej, jak i bezgotówkowej, przez wskazanie nowo otwartego rachunku bankowego Klienta prowadzonego w Banku.

§ 40.

Jeżeli kwota zwróconego przez bank pośredniczący albo bank beneficjenta polecenia wypłaty jest zbyt niska, aby pobrać należne

Bankowi opłaty z tytułu zwrotu, ze Zleceniodawcą rozlicza się kwotę zwróconą, bez pobrania tej opłaty.

§ 41.

Jeżeli zwrot następuje z przyczyn leżących po stronie Banku, a:

- 1) Zleceniodawca zleci ponowną realizację zwróconego polecenia wypłaty - nie ponosi on żadnych dodatkowych opłat w związku z ponowną realizacją tego polecenia wypłaty,
- 2) uznanie kwotą zwrotu odbywa się w innej walucie niż waluta kwoty zwróconej - do przewalutowania stosuje się kursy zastosowane do pierwotnego rozliczenia polecenia wypłaty ze Zleceniodawcą.

VIII. Poszukiwanie i odzyskanie środków

§ 42.

1. Jeżeli w poleceniu wypłaty wysydanym na terytorium EOG w walucie krajów EOG, Zleceniodawca wskazał nieprawidłowy unikatowy identyfikator, Bank nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie polecenia wypłaty wysydanego.
2. Na prośbę Zleceniodawcy, w przypadku o którym mowa w ust. 1, Bank podejmuje starania w celu odzyskania kwoty polecenia wypłaty.

IX. Zgłaszanie i rozpatrywanie powiadomień dotyczących transakcji nieautoryzowanych lub nieprawidłowo wykonanych

§ 43.

1. W przypadku uznania przez Klienta wykonanej przez Bank transakcji płatniczej za nieautoryzowaną albo wykonania zlecenia przez Bank w sposób nieprawidłowy Klient będący konsumentem powinien złożyć w Banku powiadomienie dotyczące danej transakcji nie później niż w ciągu 13 miesięcy - od daty wpłaty gotówkowej.
2. Po przekroczeniu terminu, o którym mowa w ust. 1, Bank może odmówić rozpatrzenia otrzymanego powiadomienia.

§ 44.

Po przeprowadzeniu przez Bank czynności wyjaśniających oraz uznaniu powiadomienia, o którym mowa w § 43, za uzasadnione, Bank bezzwłocznie dokonuje na rzecz Klienta zwrotu kwoty, której dotyczyło nieautoryzowane lub nieprawidłowo wykonane polecenie wypłaty.

ROZDZIAŁ 3

Polecenie wypłaty otrzymywane

I. Ogólne zasady realizacji polecenia wypłaty otrzymywanego

§ 45.

1. Warunkiem realizacji przez Bank polecenia wypłaty otrzymywanego jest w poleceniu wypłaty wskazanie prawidłowych danych umożliwiających realizację polecenia wypłaty.
2. Polecenie wypłaty zostało otrzymane przez Bank, kiedy do Banku wpłynęły zarówno środki, jak i informacje pozwalające na realizację polecenia wypłaty.

§ 46.

Warunkiem realizacji polecenia wypłaty otrzymywanego jest wskazanie w poleceniu wypłaty imienia i nazwiska Beneficjenta oraz adresu lub innych danych (np. numeru dokumentu stwierdzającego tożsamość, identyfikatora płatności) Beneficjenta, umożliwiających jego wezwanie do oddziału Banku lub identyfikację, z uwzględnieniem § 59.

§ 47.

1. Bank realizuje polecenie wypłaty otrzymywane jako:
 - 1) zlecenie płatnicze otrzymane od instytucji finansowych, na podstawie odrębnych umów i zgodnie z ich warunkami,
 - 2) pozostałe polecenia wypłaty - polecenie wypłaty inne niż wskazane w pkt 1.
2. W ramach poleceń wypłaty, o których mowa w ust. 1, mogą być realizowane świadczenia emerytalno-rentowe.

§ 48.

1. Jeżeli instytucja finansowa wskazała w poleceniu wypłaty, o którym mowa w § 47 ust. 2, że rozliczenie ma nastąpić w formie bezgotówkowej, mimo niewskazania numeru rachunku bankowego, a Beneficjent zleca rozliczenie w formie gotówkowej, Beneficjent ponosi opłatę z tytułu rozliczenia polecenia wypłaty w formie gotówkowej, zgodnie z Taryfą.
2. W przypadku gotówkowej realizacji polecenia wypłaty, jeżeli tak stanowi umowa zawarta pomiędzy Bankiem a instytucją

finansową, obowiązek powiadomienia Beneficjenta o wpływie polecenia wypłaty spoczywa na tej instytucji.

II. Rozliczenie polecenia wypłaty

§ 49.

Polecenie wypłaty, Bank rozlicza z Beneficjentem, jeżeli dane polecenia wypłaty nie zawierają numeru rachunku Beneficjenta, przez:

- 1) wypłatę gotówkową w walucie wymiennej lub w PLN, zgodnie z jego dyspozycją, lub
- 2) uznanie wskazanego przez Beneficjenta rachunku bankowego prowadzonego przez Bank odpowiednio w walucie wymiennej lub w PLN, zgodnie z walutą tego rachunku.

§ 50.

Rozliczenie polecenia wypłaty z Beneficjentem w Banku obejmuje:

- 1) kwotę polecenia wypłaty oraz
- 2) prowizję i opłaty należne Bankowi pod warunkiem, że instrukcje w otrzymanym poleceniu wypłaty wskazują instrukcję kosztową SHA, BEN lub w poleceniu wypłaty brak jest instrukcji określających stronę opłacającą te opłaty,
- 3) zaliczki na poczet podatku dochodowego od osób fizycznych i składki na ubezpieczenie zdrowotne, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami - jeżeli polecenie wypłaty jest świadczeniem emerytalno-rentowym.

§ 51.

Rozliczenie polecenia wypłaty z Beneficjentem, z zastrzeżeniem § 9 ust. 4, odbywa się z zastosowaniem bieżących kursów walut z Tabeli kursów walut PKO BP SA obowiązującej w dniu daty waluty dla Klienta.

§ 52.

Jeżeli realizacja polecenia wypłaty wymaga wyjaśnienia i kontaktu z Beneficjentem, (np. wezwanie w celu zadysponowania kwotą i walutą polecenia wypłaty) a Beneficjent zgłosił się do oddziału Banku, wtedy datą waluty dla Klienta jest dzień zgłoszenia się Beneficjenta do oddziału Banku lub dzień wyjaśnienia tej sprawy z Beneficjentem.

§ 53.

Jeżeli oddział Banku, do którego zgłosił się Beneficjent nie realizuje wypłat gotówkowych w walutach wymienialnych, a Beneficjent nie wyraża zgody na wypłatę polecenia wypłaty w PLN, oddział ten proponuje Beneficjentowi skorzystanie z usług najbliższego oddziału realizującego wypłatę gotówkową w walutach wymienialnych.

§ 54.

Bank przekazuje Beneficjentowi pełną kwotę otrzymanego polecenia wypłaty, a prowizję i opłaty należne Bankowi oraz zaliczki na poczet podatku dochodowego od osób fizycznych i składki na ubezpieczenie zdrowotne pobiera odrębnie, bez ich potrącania z kwoty.

III. Zlecenie podjęcia przez Bank dodatkowych czynności związanych z otrzymanym poleceniem wypłaty

§ 55.

1. Klient może złożyć zlecenie dodatkowych czynności związanych z poleceniem wypłaty otrzymywanym obejmujące zapytania, wyjaśnienia albo poszukiwanie wpływu środków, jeżeli oczekuje on wpływu polecenia wypłaty, który nie nastąpił.
2. Klient składa zlecenie, o którym mowa w ust. 1, w formie wypełnionego formularza.

§ 56.

Wszelkie informacje uzyskane od banku pośredniczącego albo banku zleceniodawcy dotyczące polecenia wypłaty, do którego złożono zlecenie dodatkowych czynności, Bank niezwłocznie przekazuje Klientowi w sposób z nim uprzednio uzgodniony.

§ 57.

1. Za wykonanie dodatkowych czynności Bank pobiera opłatę, które Beneficjent uiszcza w momencie złożenia zlecenia dodatkowych czynności.
2. Jeżeli przeprowadzone czynności dodatkowe wykazały nieprawidłowości po stronie Banku, pobrane opłaty Bank niezwłocznie zwraca Beneficjentowi.

§ 58.

1. W przypadku wystąpienia kosztów banku pośredniczącego lub banku zleceniodawcy, z tytułu przeprowadzenia czynności

dotychczasowych, koszty te ponosi Beneficjent, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Jeżeli przeprowadzone czynności dodatkowe wykazały nieprawidłowości po stronie Banku, Beneficjent nie ponosi kosztów, o których mowa w ust. 1.

IV. Anulowanie polecenia wypłaty i zwrot środków

§ 59.

W przypadku, gdy polecenie wypłaty nie zawiera danych niezbędnych do identyfikacji Beneficjenta, zgodnie z § 45-46, Bank dokonuje anulowania polecenia wypłaty i zwrotu środków do banku, z którego otrzymał polecenie wypłaty.

§ 60.

W przypadku, gdy przeprowadzone przez Bank dodatkowe czynności nie zostały zakończone wyjaśnieniem sprawy umożliwiającym rozliczenie polecenia wypłaty z Beneficjentem w terminie 10 dni roboczych (liczonych od dnia złożenia takiej dyspozycji przez Beneficjenta), Bank dokonuje anulowania polecenia wypłaty i zwrotu środków do banku, z którego otrzymał polecenie wypłaty.

§ 61.

Jeżeli rozliczenie polecenia wypłaty wymaga zgłoszenia się Beneficjenta do Banku, a Beneficjent, pomimo wysłanych przez Bank wezwań, z zastrzeżeniem § 48, nie zgłasza się w terminie 30 dni kalendarzowych od wysłania pierwszego wezwania, Bank anuluje polecenie wypłaty i zwraca środki do banku, z którego otrzymał polecenie wypłaty.

§ 62.

1. Jeżeli bank wysyłający polecenie wypłaty, zwrócił się do Banku z prośbą o anulowanie polecenia wypłaty i zwrot środków, Bank anuluje polecenie wypłaty i zwróci środki do tego banku pod warunkiem, że polecenie wypłaty nie zostało jeszcze rozliczone z Beneficjentem w Banku albo Bank nie powiadomił Beneficjenta o wpływie środków polecenia wypłaty na jego rzecz.
2. Jeżeli Beneficjent został powiadomiony o wpływie środków na jego rzecz lub polecenie wypłaty zostało już rozliczone z Beneficjentem, anulowanie polecenia wypłaty i zwrot środków przez Bank, na podstawie dyspozycji, o której mowa w ust. 1, może być wykonane pod warunkiem zwrotu przez Beneficjenta wcześniej wypłaconych środków polecenia wypłaty, przy uwzględnieniu skutków przewalutowania.

§ 63.

W przypadku, gdy Beneficjent odmawia przyjęcia kwoty polecenia wypłaty, odmowa powinna być złożona w formie pisemnego oświadczenia, na podstawie którego Bank dokonuje anulowania polecenia wypłaty i zwrotu środków do banku, z którego Bank otrzymał polecenie wypłaty.

§ 64.

Za wykonanie anulowania polecenia wypłaty i zwrotu środków, Bank pobiera należne opłaty:

- 1) potrącając z kwoty zwracanej albo
- 2) na podstawie odrębnego wystąpienia do banku wysyłającego albo do instytucji płatniczej.

ROZDZIAŁ 4

Postanowienia końcowe

I. Prowizje i opłaty bankowe

§ 65.

1. Za czynności związane z realizacją polecenia wypłaty Bank pobiera prowizje i opłaty, zgodnie z Taryfą oraz instrukcją kosztową.
2. Bank podaje do wiadomości Klientów obowiązujące stawki prowizji i opłat na stronach internetowych Banku www.pkobp.pl, niezależnie od innych form informowania.

II. Obowiązki i odpowiedzialność Klienta

§ 66.

1. Klient odpowiada za błędne informacje złożone przez niego w zleceniu lub za brak informacji, umożliwiającej prawidłową i terminową realizację polecenia wypłaty przez Bank lub inne banki, a wszelkie koszty związane z korespondencją wyjaśniającą lub zwrotem środków polecenia wypłaty, w tym ewentualnym przewalutowaniem, spowodowane brakiem lub błędnymi informacjami podanymi przez Klienta obciążają Klienta.
2. Zlecenie oraz inne dyspozycje, o których mowa w niniejszych Warunkach realizacji, złożone przez Klienta nie zostaną przyjęte

do realizacji w przypadku niezgodności podpisu na zleceniu z wzorem podpisu na dokumencie stwierdzającym tożsamość przedstawionym przez Klienta.

III. Przetwarzanie danych Klienta

§ 67.

Dane klienta są przetwarzane przez Bank oraz przez jego podwykonawców w związku z realizacją zlecenia polecenia wypłaty.

§ 68.

Bank informuje, że w związku z dokonywaniem międzynarodowych transferów pieniężnych za pośrednictwem SWIFT, dostęp do danych osobowych może mieć administracja rządowa Stanów Zjednoczonych Ameryki. Władze amerykańskie zobowiązały się do wykorzystywania danych osobowych pozyskiwanych ze SWIFT, wyłącznie w celu walki z terroryzmem, z poszanowaniem gwarancji przewidzianych przez europejski system ochrony danych osobowych wyrażony w Dyrektywie 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 24 października 1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych.

§ 69.

Stosownie do przepisów ustawy o ochronie danych osobowych Zleceniodawca potwierdza otrzymanie informacji, że:

- 1) administratorem danych jest Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie, przy ul. Puławskiej 15, 02-515 Warszawa,
- 2) dane zbierane są w związku ze świadczonymi przez Bank usługami i mogą być wykorzystane do celów związanych z działalnością Banku,
- 3) zebrane dane mogą być udostępniane podmiotom wskazanym w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w szczególności w ustawie Prawo bankowe,
- 4) Zleceniodawcy przysługuje prawo dostępu do treści jego danych oraz ich poprawiania na warunkach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych,
- 5) podanie danych jest niezbędne do przyjęcia i realizacji zlecenia Klienta.

IV. Reklamacje

§ 70.

1. Klient będący konsumentem może złożyć do Banku reklamację dotyczącą produktów lub usług świadczonych przez Bank:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w Oddziałach lub Agencjach albo przesyłką pocztową,
 - 2) ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w Oddziale lub Agencji Banku,
 - 3) elektronicznie – w serwisie internetowym bankowości elektronicznej.
2. Aktualne numery telefonów i adresy, pod które Klient może składać reklamacje podane są na stronie www.pkobp.pl oraz na tablicach informacyjnych w Oddziałach i Agencjach Banku.
3. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Klienta konsumenta – imię, nazwisko, numer ewidencyjny PESEL, aktualne dane adresowe, a także treść zastrzeżenia dotyczącego produktów lub usług świadczonych przez Bank.
4. Bank może zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie dodatkowych pisemnych informacji lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, jeżeli uzyskanie tych informacji będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
5. Reklamacja złożona niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Bank.
6. Na żądanie Klienta, Bank potwierdza w formie pisemnej albo w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
7. Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Bank poinformuje Klienta o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od daty otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów określonych w zdaniach poprzedzających wystarczy wysłanie przez Bank odpowiedzi przed ich upływem.
8. Po rozpatrzeniu reklamacji, Klient zostanie poinformowany o jej wyniku w formie papierowej albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z tym że pocztą elektroniczną jedynie na wniosek Klienta.

9. Klient ma prawo do pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów z Bankiem. Podmiotami właściwymi do rozstrzygania sporów są:
 - 1) Bankowy Arbitraż Konsumencki działający przy Związku Banków Polskich (www.zbp.pl),
 - 2) Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl) po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
10. Niezależnie od opisanego wyżej postępowania reklamacyjnego, Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
11. Organem administracji publicznej sprawującym nadzór nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.
12. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez Bank z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym czasie.

V. Postanowienia ogólne

§ 71.

1. Zarówno warunki realizacji poleceń wypłaty zawarte w niniejszym dokumencie, jak i informacje pracownicy Banku przekazują każdorazowo w języku polskim.
2. Formularze , o których mowa w § 20 ust. 1 pkt 1, § 34 oraz w § 55, są dostępne w oddziale Banku oraz na stronie internetowej Banku www.pkobp.pl.

§ 72.

1. Klient zobowiązany jest do przestrzegania przepisów Warunków realizacji.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Warunkach realizacji mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.