

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



Bank Polski

Obowiązujące od ~~1504.1203~~.2019 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 Plac Powstańców Warszawy 1~~
00-~~549030~~ Warszawa, Polska
Adres pocztowy: Komisja Nadzoru Finansowego, ~~ul. Piękna 20 Plac Powstańców Warszawy 1~~, skr. poczt. 419, 00-~~54950~~ Warszawa
(www.knf.gov.pl)

Federalny Urząd Nadzoru Usług Finansowych (BaFin),
Gaurheindorfer 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. WARUNKI REALIZACJI ZLECEŃ PŁATNICZYCH – Tabela 8

Rozdział 5. WARUNKI REALIZACJI SEPA DIRECT DEBIT – Tabela 9

Rozdział 6. SERWIS TELEFONICZNY

Rozdział 7. 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 polski lub angielski lub niemiecki.
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.

§ 3.

Ilekoć w Taryfie użyto określenia „Tabela kursów” należy przez to rozumieć „Tabela kursów PKO Banku Polskiego SA Niederlassung Deutschland”.

§ 4.

1. Dla produktów i usług prowadzonych w Banku obowiązuje polski kalendarz dni roboczych, z zastrzeżeniem § 19. 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. 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, 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⁾			
DEPOZYT AUTOMATYCZNY DE ^{3) 4)}		USD	GBP		
1	2	3	4		
3.	Depozyt automatyczny DE	0,10		0,20	
4.	Depozyt automatyczny DE w PLN	Oprocentowanie w wysokości nie wyższej niż wyliczone wg wzoru: WIBID O/N x 0,45, dla Depozytów automatycznych DE zawiązywanych w przetwarzaniu końca dnia, gdzie stawki referencyjne są stawkami z dnia aktywacji usługi			
5.	Depozyt automatyczny DE w pozostałych walutach zawartych w Tabeli kursów ⁵⁾	0,00			
LOKATY NEGOCJOWANE DE ^{6) 7)}					
1	2	3			
6.	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 oraz rachunkach depozytu automatycznego DE, 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⁾ Minimalna kwota depozytu automatycznego DE w PLN, GBP, USD oraz pozostałych walutach zawartych w Tabeli kursów - równowartość 25 000 EUR według kursu średniego Europejskiego Banku Centralnego publikowanego przez Niemiecki Bank Federalny (Deutsche Bundesbank), obowiązującego w dniu rejestracji usługi Depozytu automatycznego DE.

⁴⁾ Oprocentowanie i wypłata odsetek depozytu automatycznego DE:

1. Stopy procentowe od środków pieniężnych na rachunkach depozytów automatycznych DE są ustalane w stosunku rocznym.

2. W procesie przetwarzania końca dnia systemu bankowego odsetki są dopisywane do rachunku banku, na którym zdeponowano depozyt automatyczny DE, a następnie przekazywane wraz z kwotą depozytu automatycznego DE na rachunek bankowy nieoszczędnościowy.

3. Okresem obrachunkowym jest 1 dzień, a w przypadku, gdy po dniu utworzenia depozytu automatycznego DE następują dni wolne od pracy, również te dni.

4. Odsetki naliczane są za okres od dnia zdeponowania środków jako depozytu automatycznego DE do dnia poprzedzającego dzień, w którym kwota depozytu automatycznego DE, wraz z naliczonymi odsetkami, jest przekazywana na rachunek bankowy nieoszczędnościowy.

⁵⁾ Otwieranie depozytów automatycznych w EUR jest czasowo zawieszane.

⁶⁾ Minimalna kwota lokaty negocjowanej DE dla poszczególnych walut wynosi: 100 000 PLN, 25 000 EUR, 25 000 USD, 25 000 GBP.

⁷⁾ Oprocentowanie lokat negocjowanych DE:

1. Oprocentowanie lokat negocjowanych DE jest ustalone 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:

- 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, według notowania podawanego w Tabeli kursów.
 - EURIBOR 1M, LIBOR 1M lub WIBOR 1M – dla międzybankowych depozytów 1-miesięcznych:
 - według notowania podanego w Tabeli kursów obowiązującej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie okresu obrachunkowego – dla kredytów udzielanych na okres do 1 miesiąca, ze stałą stopą procentową,
 - według notowania podanego w Tabeli kursów obowiązującej 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,
 - według notowania podanego w Tabeli kursów obowiązującej 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 DE lub kredyt obrotowy odnawialny DE.
 - EURIBOR 3M, LIBOR 3M lub WIBOR 3M – dla międzybankowych depozytów 3-miesięcznych:
 - według notowania podanego w Tabeli kursów obowiązującej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie każdego okresu obrachunkowego – dla kredytów udzielanych na okres do 3 miesięcy, ze stałą stopą procentową,
 - według notowania podanego w Tabeli kursów obowiązującej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie każdego okresu obrachunkowego, za jaki należne odsetki od kredytu są naliczane i spłacane – dla kredytów udzielanych ze zmienną stopą procentową,
 - EURIBOR 6M, LIBOR 6M lub WIBOR 6M – dla międzybankowych depozytów 6-miesięcznych według notowania podanego w Tabeli kursów obowiązującej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie każdego okresu obrachunkowego – dla kredytów udzielanych na okres do 6 miesięcy, ze stałą stopą procentową,
 - EURIBOR 12M, LIBOR 12M lub WIBOR 12M – dla międzybankowych depozytów 12-miesięcznych według notowania podanego w Tabeli kursów obowiązującej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie każdego okresu obrachunkowego – dla kredytów udzielanych na okres do 12 miesięcy, ze stałą stopą procentową.
- W przypadku, gdy w danym dniu nie ogłoszono Tabeli kursów z notowaniem odpowiedniej stawki EURIBOR, LIBOR lub WIBOR stosuje się odpowiednią stawkę EURIBOR, LIBOR lub WIBOR podaną w ostatniej obowiązującej Tabeli kursów w dniu poprzedzającym ten dzień.
- 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"> Niedopuszczalne saldo debetowe od dnia jego powstania staje się zadłużeniem przeterminowanym i wymagalnym. W przypadku powstania niedopuszczalnego salda debetowego naliczane są odsetki za okres od dnia powstania niedopuszczalnego salda debetowego do dnia poprzedzającego jego spłatę. 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. Posiadacz rachunku, w razie braku środków na pokrycie należności Banku z tytułu powstania niedopuszczalnego salda debetowego, zobowiązany jest do dokonania wpłaty uzupełniającej. Bank pobiera należności w następującej kolejności: <ol style="list-style-type: none"> zadłużenie z tytułu niedopuszczalnego salda debetowego, odsetki od zadłużenia z tytułu niedopuszczalnego salda debetowego. 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 powiązane

1	2	3
RACHUNKI BANKOWE NIEOSZCZĘDNOŚCIOWE ¹⁾		
1.	Otwarcie rachunku bankowego nieoszczędnościowego	0,00 EUR
2.	Prowadzenie rachunku bankowego nieoszczędnościowego (miesięcznie)	20,00 EUR
3.	Wyciągi bankowe sporządzane w formie pliku elektronicznego	0,00 EUR
4.	Zaświadczenia, opinie, dokumenty związane z obsługą rachunków nieoszczędnościowych	20,00 EUR
5.	Otwarcie i prowadzenie rachunku depozytu automatycznego DE (miesięcznie)	0,00 EUR

6.	Wykonywanie czynności związanych z konsolidacją sald, między innymi w ramach umowy rachunku skonsolidowanego:	
	1)	uruchomienie struktury (jednorazowo) 150,00 EUR
	2)	prowadzenie struktury (miesięcznie, za każdy rachunek uczestniczący) 10,00 EUR
7.	Wykonywanie czynności związanych z wirtualną konsolidacją sald	
	1)	przygotowanie struktury (jednorazowo) zgodnie z umową z klientem
	2)	uruchomienie struktury (jednorazowo) zgodnie z umową z klientem
	3)	prowadzenie struktury (miesięcznie, za każdy rachunek uczestniczący) zgodnie z umową z klientem
8.	Wykonywanie czynności związanych z usługą Cash Pooling Rzeczywisty:	
	1)	przygotowanie struktury (jednorazowo) zgodnie z umową z klientem
	2)	uruchomienie struktury (jednorazowo) zgodnie z umową z klientem
	3)	prowadzenie struktury (miesięcznie, za każdy rachunek uczestniczący) zgodnie z umową z klientem
9.	Utrzymywanie wysokiego salda na rachunkach bieżących/ pomocniczych, prowadzonych w EUR - od kwoty łącznego średniomiesięcznego salda tych rachunków pomniejszonej o 1 mln EUR Uwaga: Opłata pobierana miesięcznie w przypadku, gdy średniomiesięczne łączne saldo na ww. rachunkach przekroczy wartość 1 mln EUR. Opłata za dany miesiąc pobierana jest w przypadku ujemnej wartości stopy depozytowej Europejskiego Banku Centralnego obowiązującej w ostatnim dniu miesiąca.	1/12 wartości bezwzględnej aktualnej stopy depozytowej w EUR ogłaszanej przez Europejski Bank Centralny
BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNA ¹⁾		
10.	PKO webConnect/ iPKO biznes:	
	1)	korzystanie z systemu (miesięcznie, za każdy rachunek) 15,00 EUR
	2)	wydanie tokena (per użytkownik) 50,00 EUR
11.	EBICS:	
	1)	wdrożenie usługi (jednorazowo, od każdej firmy zarejestrowanej w systemie) 250,00 EUR
	2)	korzystanie z systemu (miesięcznie, za każdy rachunek) 20,00 EUR
PRZELEWY ^{2) 3)}		
12.	Przelewy wewnętrzne	0,00 EUR
	Przelewy realizowane na rachunki prowadzone w dowolnym oddziale PKO Banku Polskiego SA, w walucie rachunku uznawanego lub obciążanego.	
13.	Przelewy SEPA (SEPA CT): Przelewy zagraniczne w walucie EUR, w ramach obszaru SEPA w tym do Niemiec, zawierające instrukcję kosztową SHA	
	1)	przelewy SEPA wysyłane z datą waluty dla Banku TOMNEXT 0,00 EUR
	2)	przelewy SEPA wysyłane z datą waluty dla Banku OVERNIGHT 5,00 EUR
	3)	przelewy SEPA otrzymywane 0,00 EUR
14.	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 obligatoryjnie systemem SORBNET2.
15.	Pozostałe przelewy zagraniczne:	
	1)	wysyłane 0,25% min 10,00 EUR max 80,00 EUR
	2)	otrzymywane 0,15% min 10,00 EUR max 50,00 EUR
	3)	dotatkowa opłata za realizację przelewu zagranicznego w trybie pilnym 10,00 EUR Uwaga: Opłata za realizację przelewu zagranicznego w dacie waluty dla Banku OVERNIGHT. W trybie pilnym możliwa jest realizacja zleceń w walutach: EUR, USD, GBP i PLN, chyba że indywidualna umowa stanowi inaczej.
	4)	dotatkowa opłata za instrukcję kosztową OUR 25,00 EUR
16.	Czynności dodatkowe do przelewów, w tym: uzupełnienia, zmiany, zapytania, anulowania, zwroty, potwierdzenia realizacji.	20,00 EUR + koszty banków trzecich

17.	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
SEPA DIRECT DEBIT ^{1) 4)}		
18.	Przyjęcie do realizacji dyspozycji wysyłki komunikatu SEPA Direct Debit w formie elektronicznej Uwaga: Dotyczy schematów CORE, B2B.	0,50 EUR
19.	Przyjęcie do realizacji dyspozycji wycofania/ storna wysłanego poprzednio komunikatu SEPA Direct Debit w formie elektronicznej	0,50 EUR
20.	Powiadomienie o uprawnionej odmowie realizacji polecenia zapłaty	0,00 EUR
21.	Przetworzenie zlecenia odrzucenia lub żądania zwrotu środków	5,00 EUR
22.	Przetworzenie zlecenia żądania zwrotu środków z tytułu nieautoryzowanej transakcji	50,00 EUR
23.	Realizacja zlecenia SEPA Direct Debit (obciążenie rachunku)	0,00 EUR
24.	Rejestracja blokady	
	1) poprzez system bankowości elektronicznej	0,00 EUR
	2) zlecone w formie papierowej	5,00 EUR
25.	Obsługa niezasadnionej reklamacji żądania zwrotu środków z tytułu nieautoryzowanej transakcji	50,00 EUR
26.	Rejestracja zgody ⁵⁾	
	1) poprzez system bankowości elektronicznej	0,00 EUR
	2) zlecone w formie papierowej	5,00 EUR
27.	Modyfikacja zgody ⁵⁾	
	1) poprzez system bankowości elektronicznej	0,00 EUR
	2) zlecone w formie papierowej	3,00 EUR
28.	Odwołanie zgody ⁵⁾	
	1) poprzez system bankowości elektronicznej	0,00 EUR
	2) zlecone w formie papierowej	3,00 EUR
29.	Pośrednictwo w nadaniu Identyfikatora Odbiorcy (CID) Uwaga: Dotyczy rezydentów Polski ubiegających się nadanie CID.	15,00 EUR
KARTA DEBETOWA PKO VISA BUSINESS DEBIT DE		
30.	Wydanie karty	0,00 EUR
31.	Opłata roczna za kartę Uwaga: Opłata pobierana z góry.	10,00 EUR
32.	Opłata za miesięczną obsługę kart	0,00 EUR
33.	Miesięczne rozliczenie operacji bezgotówkowych krajowych i zagranicznych – od wartości operacji	0,00 EUR
34.	Opłata za zmianę wysokości miesięcznego limitu operacji lub dziennych limitów na karcie	0,00 EUR
35.	Zastrzeżenie karty oraz wydanie nowej karty po jej zastrzeżeniu	0,00 EUR
36.	Zmiana numeru PIN na infolinii lub w bankomacie PKO Banku Polskiego SA	0,00 EUR
37.	Przewalutowanie operacji dokonanej kartą w walucie innej niż EUR – od wartości operacji ⁶⁾	2%
38.	<u>Wypłaty gotówkowe - za każdą operację:</u>	
	1) w bankomatach krajowych	0,00/2,50 EUR ⁷⁾
	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 ⁷⁾
	4) w kasie innego banku niż PKO Bank Polski SA za granicą	3,00 EUR + 0,5% kwoty operacji
	5) towarzysząca operacji bezgotówkowej (Cashback ⁸⁾)	1,00 EUR
39.	Wypłata gotówki w PLN w bankomacie, oddziale, agencji PKO Banku Polskiego SA w Polsce - za każdą operację	0,00 EUR
38.	<u>Wypłaty gotówkowe - za każdą operację:</u>	
	1) w kraju:	

	a)	w bankomatach	0,00/2,50 EUR ⁷⁾
	b)	w kasie	2,50 EUR + 0,5% kwoty operacji
	e)	towarzysząca operacji bezgotówkowej (Cashback ⁸⁾)	1,00 EUR
	2)	za granicą:	
	a)	w bankomatach/ kasie PKO Banku Polskiego SA	0,00 EUR
	b)	w bankomatach innych niż PKO Banku Polskiego SA	2,00 EUR
	c)	w kasie innego banku niż PKO Bank Polski SA	3,00 EUR + 0,5% kwoty operacji
403 9.	Ponowne zamówienie numeru PIN		5,00 EUR
410.	Wydanie nowej karty w trybie ekspresowym (tj. w ciągu pięciu dni roboczych - od dnia złożenia wniosku) - dodatkowo		12,50 EUR + koszt przesyłki
421.	Awaryjna wypłata gotówki		według stawek organizacji Visa Europe ⁹⁾

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

1. Kursu średniego Europejskiego Banku Centralnego 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, uniemożliwiła ich pobranie, w przypadku, gdy pokrywa je beneficjent,
2. Kwota zwróconego przelewu zagranicznego wysyланego przez Bank nie jest wystarczająca na pobranie należnej Bankowi opłaty z tytułu dokonania zwrotu zrealizowanego przez Bank przelewu zagranicznego wysyланego.

³⁾ Warunki realizacji zleceń płatniczych określone są w Tabeli 8.

⁴⁾ Warunki realizacji SEPA DIRECT DEBIT określone są w Tabeli 9.

⁵⁾ Dotyczy schematu B2B.

⁶⁾ Operacje zrealizowane przy użyciu karty dokonane w walucie innej niż EUR są przeliczane przez organizację płatniczą Visa na walutę EUR według kursów z dnia przetworzenia transakcji, stosowanych przez organizację płatniczą, dostępnych na jej stronie internetowej.

⁷⁾ Pierwsze trzy wypłaty gotówki realizowane w miesiącu kalendarzowym są zwolnione z opłaty.

⁸⁾ Maksymalna wysokość wypłaty gotówkowej określona jest w Komunikacie PKO Banku Polskiego SA.

⁹⁾ 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, – podwyższeniem kwoty kredytu, – przedłużeniem terminu obowiązywania umowy kredytu, – zmianą waluty kredytu. Uwaga: Prowizja, co do zasady, pobierana jest z góry. Pobrana prowizja nie podlega zwrotowi.	zgodnie z umową z klientem
2.	Wystawienie promesy kredytowej	40,00 EUR
3.	Konsultacje, doradztwo	zgodnie z umową z klientem
4.	Sporządzenie i wysłanie przypomnienia lub pisma:	
	1) o niedopłacie lub braku spłaty kredytu albo odsetek, prowizji i opłat z tytułu udzielonego kredytu	15,00 EUR
	2) o obniżeniu przez PKO Bank Polski SA kwoty kredytu	15,00 EUR
5.	Udzielenie lub podwyższenie kwoty kredytu: w rachunku bieżącym DE/ odnawialnego DE/ nieodnawialnego DE/ inwestycyjnego DE	zgodnie z umową z klientem
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.	zgodnie z umową z klientem
8.	Zmiana na wniosek klienta warunków umowy kredytu w zakresie:	
	1) przedłużenia - od kwoty, której dotyczy przedłużenie	zgodnie z umową z klientem
	2) harmonogramu spłaty - od kwoty, której dotyczy zmiana	zgodnie z umową z klientem
	3) warunków cenowych - od kwoty, której dotyczy zmiana	zgodnie z umową z klientem
	4) waluty - od kwoty aktualnego zadłużenia wraz z pozostałą do wykorzystania kwotą kredytu	zgodnie z umową z klientem

5)	innych warunków niż określone w ppkt 1-4	zgodnie z umową z klientem
	Uwaga: 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.	
9.	Od przedterminowo spłaconej kwoty kredytu (prowizja rekompensacyjna)	zgodnie z umową z klientem
	Uwaga: Provizji nie pobiera się w przypadku wypowiedzenia przez klienta umowy kredytu (o okresie kredytowania powyżej 12 miesięcy) z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia.	
10.	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
11.	Provizja agenta (dotyczy kredytów konsorcjalnych, organizowanych przez PKO Bank Polski SA) pobierana od kredytobiorcy	zgodnie z umową z klientem

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

1. Kursu średniego Europejskiego Banku Centralnego 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.

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.	Provizja 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 (provizja 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	zgodnie z umową z klientem, nie mniej niż 0,2% min 200,00 EUR
16.	Negocjowanie lub wyplata	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	zgodnie z umową z klientem, 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 średniego Europejskiego Banku Centralnego

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	zgodnie z umową z klientem, 0,5% min 150,00 EUR
3.	Wystawienie duplikatu	200,00 EUR
4.	Podwyższenie kwoty lub przedłużenie okresu ważności	zgodnie z umową z klientem, 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.	Anulowanie zlecenia udzielenia gwarancji, regwarancji, poręczenia lub akredytywy stand-by	50,00 EUR
9.	Obsługa cesji praw z gwarancji	150,00 EUR
10.	Komunikat SWIFT	10,00 EUR
GWARANCJE, PORĘCZENIA LUB AKREDYTYWY STAND-BY OTRZYMANE PRZEZ PKO BANK POLSKI NIEDERLASSUNG DEUTSCHLAND (OBCE)		
11.	Awizowanie	100,00 EUR
12.	Sporządzenie opinii do treści gwarancji, poręczenia lub akredytywy stand-by (na wniosek beneficjenta)	200,00 EUR
13.	Pośrednictwo w zgłoszeniu roszczenia w ramach gwarancji lub poręczenia	0,2% min 200,00 EUR
14.	Wypłata	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 średniego Europejskiego Banku Centralnego.

Rozdział 4.

WARUNKI REALIZACJI ZLECEŃ PŁATNICZYCH

§ 18.

Warunki realizacji zleceń płatniczych określa Tabela 8.

Tabela 8. Warunki realizacji zleceń płatniczych

1	2
PRZELEWY WYSYŁANE	
1.	Przelewy wewnętrzne (w tym z PKO Banku Polskiego SA Niederlassung Deutschland do PKO Banku Polskiego w Polsce lub innego oddziału zagranicznego PKO Banku Polskiego SA):
- waluta	wszystkie waluty notowane w Tabeli kursów
- cut-off time	dowolny
- data waluty dla Banku	D0
- dopuszczalna klauzula kosztowa	-

	- kurs walutowy do rozliczenia prowizji i opłat	brak opłat
2.	Przelewy SEPA (SEPA CT) w dacie waluty dla banku TOMNEXT:	
	- waluta	EUR
	- cut-off time	14:15
	- data waluty dla Banku	D1
	- dopuszczalna klauzula kosztowa	SHA
	- kurs walutowy do rozliczenia prowizji i opłat	kurs średni EBC
3.	Przelewy SEPA (SEPA CT) w dacie waluty dla banku OVERNIGHT:	
	- waluta	EUR
	- cut-off time	11:05
	- data waluty dla Banku	D0
	- dopuszczalna klauzula kosztowa	SHA
	- kurs walutowy do rozliczenia prowizji i opłat	kurs średni EBC
4.	Przelewy zagraniczne w PLN do Polski wysyłane systemem Elixir:	
	- waluta	PLN
	- cut-off time	14:30
	- data waluty dla Banku	D0
	- dopuszczalna klauzula kosztowa	-
	- kurs walutowy do rozliczenia prowizji i opłat	kurs kupna/sprzedaży dla dewiz
5.	Przelewy zagraniczne w PLN do Polski wysyłane systemem SORBNET2:	
	- waluta	PLN
	- cut-off time	15:30
	- data waluty dla Banku	D0
	- dopuszczalna klauzula kosztowa	-
	- kurs walutowy do rozliczenia prowizji i opłat	kurs kupna/sprzedaży dla dewiz
6.	Pozostałe przelewy zagraniczne w tym:	
1)	PKO Intercompany Payments (zlecenia na rachunki zdefiniowane uprzednio przez klienta Banku, prowadzone przez banki, których kod SWIFT BIC rozpoczyna się od liter NDEA, realizowane z datą waluty dla banku OVERNIGHT oraz odrębnie ustaloną godziną graniczną (cut-off time), w zdefiniowanych walutach):	
	- waluta	DKK, EUR, GBP, NOK, PLN, SEK, USD, gdzie waluta przelewu musi być zgodna z walutą rachunku
	- cut-off time	15:30
	- data waluty dla Banku	D0
	- dopuszczalna klauzula kosztowa	SHA
	- kurs walutowy do rozliczenia prowizji i opłat	kurs średni EBC
2)	przelewy do krajów EOG w dacie waluty dla banku SPOT (Europejski Obszar Gospodarczy - wszystkie kraje UE oraz Islandia, Norwegia, Liechtenstein):	
	- waluta	wszystkie waluty notowane w Tabeli kursów
	- cut-off time	14:15
	- data waluty dla Banku	D2
	- dopuszczalna klauzula kosztowa	SHA
	- kurs walutowy do rozliczenia prowizji i opłat	kurs średni EBC
3)	przelewy do krajów EOG w dacie waluty dla banku TOMNEXT (Europejski Obszar Gospodarczy - wszystkie kraje UE oraz Islandia, Norwegia, Liechtenstein):	
	- waluta	AUD, BGN, CAD, CHF, CNY, CZK, DKK, EUR, GBP, HUF, JPY, NOK, PLN, RON, RUB, SEK, USD
	- cut-off time	14:15
	- data waluty dla Banku	D1
	- dopuszczalna klauzula kosztowa	SHA
	- kurs walutowy do rozliczenia prowizji i opłat	kurs średni EBC
4)	przelewy do krajów EOG w dacie waluty dla banku OVERNIGHT (Europejski Obszar Gospodarczy - wszystkie kraje UE oraz Islandia, Norwegia, Liechtenstein):	

	– waluta	EUR, GBP, PLN, USD
	– cut-off time	14:15
	– data waluty dla Banku	D0
	– dopuszczalna klauzula kosztowa	SHA
	– kurs walutowy do rozliczenia prowizji i opłat	kurs średni EBC
5)	przelewy zagraniczne w dacie waluty dla banku SPOT inne niż wymienione powyżej:	
	– waluta	Wszystkie waluty notowane w Tabeli kursów
	– cut-off time	14:15
	– data waluty dla Banku	D2
	– dopuszczalna klauzula kosztowa	SHA, OUR, BEN
	– kurs walutowy do rozliczenia prowizji i opłat	kurs średni EBC
6)	przelewy zagraniczne w dacie waluty dla banku TOMNEXT inne niż wymienione powyżej:	
	– waluta	AUD, BGN, CAD, CHF, CNY, CZK, DKK, EUR, GBP, HUF, JPY, NOK, PLN, RON, RUB, SEK, USD
	– cut-off time	14:15
	– data waluty dla Banku	D1
	– dopuszczalna klauzula kosztowa	SHA, OUR, BEN
	– kurs walutowy do rozliczenia prowizji i opłat	kurs średni EBC
7)	przelewy zagraniczne w dacie waluty dla banku OVERNIGHT inne niż wymienione powyżej:	
	– waluta	EUR, GBP, PLN, USD
	– cut-off time	14:15
	– data waluty dla Banku	D0
	– dopuszczalna klauzula kosztowa	SHA, OUR, BEN
	– kurs walutowy do rozliczenia prowizji i opłat	kurs średni EBC
PRZELEWY OTRZYMYWANE		
7.	Przelewy SEPA (SEPA CT):	
	– waluta	EUR
	– cut-off time	17:15
	– data waluty dla Banku	W dniu otrzymania zlecenia (w tym otrzymania środków), o ile w otrzymanym przelewie nie została wskazana późniejsza data realizacji, pod warunkiem otrzymania zlecenia do określonej godziny (cut-off time)
	– dopuszczalna klauzula kosztowa	SHA
	– kurs walutowy do rozliczenia prowizji i opłat	brak opłat
8.	Przelewy zagraniczne w PLN otrzymywane z Polski:	
	– waluta	PLN
	– cut-off time	dowolny
	– data waluty dla Banku	W dniu otrzymania zlecenia (w tym otrzymania środków), o ile w otrzymanym przelewie nie została wskazana późniejsza data realizacji
	– dopuszczalna klauzula kosztowa	-
	– kurs walutowy do rozliczenia prowizji i opłat	brak opłat
9.	Przelewy inne niż wymienione powyżej:	
	– waluta	dowolna
	– cut-off time	15:30
	– data waluty dla Banku	W dniu otrzymania zlecenia (w tym otrzymania środków), o ile w otrzymanym przelewie nie została wskazana późniejsza data realizacji, pod warunkiem otrzymania zlecenia do określonej godziny (cut-off time)
	– dopuszczalna klauzula kosztowa	Zgodnie z instrukcją kosztową wskazaną w zleceniu
	– kurs walutowy do rozliczenia prowizji i opłat	kurs średni EBC

§ 19.

Warunki realizacji zleceń płatniczych określa Tabela 9.

Tabela 9. Warunki realizacji SEPA DIRECT DEBIT

	1	2
1.	Cut-off time	
	1) SEPA Core Direct Debit (dla pierwszych, jednorazowych i kolejnych płatności)	1 dzień roboczy przed datą rozliczenia do godziny 7:30
	2) SEPA B2B Direct Debit (dla pierwszych, jednorazowych i kolejnych płatności)	1 dzień roboczy przed datą rozliczenia do godziny 7:30
2.	Kursy walut	
	W przypadku, gdy rozliczenie z klientem następuje w walucie innej niż waluta zlecenia płatniczego, stosuje się bieżące kursy walut ogłaszane w Tabeli kursów w dniu realizacji zlecenia. Do rozliczenia storna i zwrotów zleceń SEPA Direct Debit stosuje się kursy walut z dnia rozliczenia tych operacji.	
3.	Dni robocze	
	Zlecenia SEPA Direct Debit realizowane są we wszystkie dni robocze za wyjątkiem: sobót, Nowego Roku, Wielkiego Piątku, Poniedziałku Wielkanocnego, 1 Maja, 25 i 26 Grudnia, z uwzględnieniem § 4.	
4.	Blokady SEPA Direct Debit	
	Na rachunku możliwe jest zarejestrowanie ogólnej blokady dla płatności SEPA Direct Debit, a także blokady płatności dla określonych odbiorców. Zlecenia rejestracji blokady mogą być składane za pomocą bankowości elektronicznej bądź za pomocą innych uzgodnionych z Bankiem środków komunikacji.	
5.	Realizacja zlecenia zwrotu	
	Bank uznaje rachunek klienta (płatnika) w dniu złożenia zlecenia zwrotu środków z tytułu zapłaconego SEPA Direct Debit kwotą zwrotu wraz z odsetkami (z tytułu oprocentowania stopą EONIA) naliczonymi przez Bank od kwoty zwrotu, za okres od dnia obciążenia rachunku do dnia poprzedzającego złożenie przez klienta zlecenia zwrotu. Rachunek odbiorcy obciążony jest łącznie kwotą pojedynczego zlecenia SEPA Direct Debit zwróconego płatnikowi wraz z odsetkami należnymi płatnikowi, określonymi przez bank płatnika. W przypadku, gdy stawka oprocentowania EONIA osiągnie wartość równą lub niższą niż 0, do określenia stopy procentowej przyjmuje się jej wartość na poziomie równym 0.	

Rozdział 6.

SERWIS TELEFONICZNY

§ 20.

- 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.
- 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.

§ 21.

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 7.

REKLAMACJE

§ 22.

- Posiadacz rachunku jest uprawniony do złożenia reklamacji, jeśli jest przekonany, że Bank nie dotrzymał postanowień umownych, Taryfy lub naruszył przepisy obowiązującego prawa.
- Posiadacz rachunku może złożyć reklamację w Banku, dotyczącą produktów lub usług oferowanych przez Bank:
 - na piśmie - dostarczając ją osobiście do oddziału Banku lub pocztą,
 - drogą e-mail na odpowiednie adresy e-mail,
 - telefonicznie lub podczas wizyty w oddziale Banku, z zastrzeżeniem jej zarejestrowania na piśmie.
- Aktualne numery telefonów i adresy, pod którymi posiadacz rachunku może składać reklamacje, są opublikowane na stronie internetowej Banku.
- Reklamacja musi zawierać następujące dane identyfikacyjne posiadacza rachunku:
 - nazwa/ nazwa handlowa, numer identyfikacji podatkowej i adres siedziby,
 - adres kontaktowy, numer telefonu lub adres e-mail,
 - numer rachunku bankowego, o ile ma zastosowanie, lub inne dane posiadacza rachunku w ramach identyfikacji klienta,
 - 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.).
- Bank może zażądać od posiadacza rachunku dostarczenia dodatkowych informacji na piśmie lub dodatkowych dokumentów, jeśli jest to konieczne dla rozpatrzenia reklamacji.
- Na wniosek posiadacza rachunku, Bank wystawia potwierdzenie dostarczenia reklamacji na piśmie lub w innej uzgodnionej formie.
- 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.
- Po rozpatrzeniu reklamacji, posiadacz rachunku jest informowany o wyniku na piśmie lub, na wniosek posiadacza rachunku, w formie elektronicznej (tj. drogą e-mail).
- Bank rozpatruje wszystkie reklamacje z najwyższą starannością, najdokładniej i najszybciej jak to możliwe.