

**WARUNKI REALIZACJI PRZELEWÓW ZAGRANICZNYCH DLA
KLIENTÓW NIEPOSIADAJĄCYCH RACHUNKU W PKO BANKU
POLSKIM SA**



Bank Polski

Spis treści

DZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE	2
Rozdział 1. Zakres	2
Rozdział 2. Definicje	2
DZIAŁ II DYSPOZYCJE PŁATNICZE KLIENTÓW	2
Rozdział 1. Przyjęcie i realizacja dyspozycji płatniczej	2
Rozdział 2. Rozliczenie dyspozycji płatniczej	3
DZIAŁ III RODZAJE PRZELEWÓW ZAGRANICZNYCH	3
Rozdział 1. Przelew zagraniczny wysyłany	3
Rozdział 2. Przelew zagraniczny otrzymywany	4
DZIAŁ IV POSTANOWIENIA KOŃCOWE	5
Rozdział 1. Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji	5
Rozdział 2. Inne postanowienia	6

DZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

Rozdział 1. Zakres

§ 1.

1. „Warunki realizacji przelewów zagranicznych dla Klientów nieposiadających rachunku w PKO Banku Polskim SA, zwane dalej „Warunkami”, określają sposób realizacji przelewów zagranicznych w PKO Banku Polskim SA oraz prawa i obowiązki Klienta nieposiadającego rachunku w PKO Banku Polskim SA i będącego konsumentem w rozumieniu Kodeksu cywilnego.
2. Przez przelew zagraniczny, o których mowa w ust.1, rozumie się:
 - 1) przelew wysyłane w walucie polskiej albo walucie obcej do banku zagranicznego albo w walucie obcej do innego banku krajowego inicjowane przez wpłatę gotówkową,
 - 2) przelew otrzymywane w walucie polskiej albo w walucie obcej z banku zagranicznego albo w walucie obcej z innego banku krajowego realizowane przez wypłatę gotówkową.
3. Jeżeli występują ograniczenia dotyczące rozliczeń, o których mowa w ust. 2, ich szczegółowy zakres określony jest w Komunikacie, o którym mowa w § 2 pkt 17.

Rozdział 2. Definicje

§ 2.

Użyte w Ogólnych warunkach określenia oznaczają:

- 1) **bank** – bank krajowy albo bank zagraniczny,
- 2) **bank Odbiorcy** – bank, który dokonuje rozliczenia kwoty przelewu zagranicznego z Odbiorcą,
- 3) **bank otrzymujący** – bank, który otrzymuje przelew zagraniczny z drugiego banku w celu jego dalszej realizacji,
- 4) **bank pośredniczący** – bank będący pośrednikiem w przesyłaniu przelewu zagranicznego pomiędzy bankiem otrzymującym przelew zagraniczny a bankiem Odbiorcy,
- 5) **bank wysyłający** – bank, który wysyła przelew zagraniczny do innego banku,
- 6) **bank zagraniczny** – bank mający siedzibę w EOG (instytucja kredytowa) albo poza EOG,
- 7) **dyspozycja** – oświadczenia woli lub wiedzy, w tym dyspozycje płatnicze, składane przez Klienta,
- 8) **dyspozycja płatnicza (zlecenie płatnicze)** – dyspozycję, zawierającą polecenie wykonania transakcji płatniczej, na podstawie której PKO Bank Polski SA przeprowadza transakcję płatniczą,
- 9) **dzień roboczy** – dzień przypadający od poniedziałku do piątku, który nie jest dniem ustawowo wolnym od pracy, z tym, że w przypadku rozliczeń, dzień roboczy oznacza dzień, w którym banki uczestniczące w realizacji dyspozycji płatniczych, prowadzą działalność wymagającą do wykonania tych dyspozycji,
- 10) **EOG** – Europejski Obszar Gospodarczy obejmujący państwa wymienione na liście krajów dostępnej na stronie internetowej,
- 11) **IBAN – (International Bank Account Number)** międzynarodowy standard numeracji kont bankowych,
- 12) **instrukcja kosztowa BEN** – instrukcję kosztową podaną w przelewie zagranicznym, określającą, że prowizje i opłaty wszystkich banków biorących udział w realizacji przelewu zagranicznego pokrywa Odbiorca, najczęściej poprzez pobranie z kwoty przekazywanej przez Zleceniodawcę,
- 13) **instrukcja kosztowa OUR** – instrukcję kosztową podaną w przelewie zagranicznym, określającą, że Zleceniodawca zobowiązuje się do zapłaty wszystkich należnych prowizji i opłat bankowych z tytułu realizacji przelewu zagranicznego, w tym kosztów banków pośredniczących biorących udział w realizacji przelewu zagranicznego,
- 14) **instrukcja kosztowa SHA** – instrukcję kosztową podaną w przelewie zagranicznym, określającą, że prowizje i opłaty należne bankowi wysyłającemu opłaca Zleceniodawca, a koszty banku Odbiorcy i banków pośredniczących biorących udział w realizacji przelewu zagranicznego – Odbiorca, często poprzez pobranie z przekazywanej kwoty,
- 15) **Klient** – konsumenta (rezydenta albo nierezydenta w rozumieniu ustawy Prawo dewizowe nieposiadającego rachunku w PKO Banku Polskim SA) korzystającego ze świadczonych przez Bank usług w zakresie realizacji przelewów zagranicznych,
- 16) **kod BIC** – kod identyfikujący bank, który jest uczestnikiem systemu SWIFT, kodem BIC Banku jest BPKOPLPW,
- 17) **Komunikat** – informację udostępnioną Klientowi przez PKO Bank Polski SA w Oddziale lub na stronie internetowej,
- 18) **National ID** – numer rozliczeniowy banku pozwalający na jego identyfikację,
- 19) **NRB** – krajowy standard numeracji rachunków bankowych,
- 20) **Odbiorca** – osobę fizyczną, prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, o ile posiada zdolność prawną, będącą odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot transakcji płatniczej,
- 21) **Oddział** – oddział PKO Banku Polskiego SA obsługujący Klientów,
- 22) **PKO Bank Polski SA** – Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółkę Akcyjną, z siedzibą w Warszawie przy ul. Puławskiej 15, 02-515 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000026438, NIP 525-000-77-38, REGON 016298263, kapitał zakładowy (kapitał wpłacony) 1 250 000 000 zł,
- 23) **przelew zagraniczny** – otrzymana z banku albo wysłana do banku dyspozycja płatnicza przekazania wskazanej kwoty na rzecz wskazanego Odbiorcy,
- 24) **spot (Standard)** – dzień udostępnienia kwoty przelewu zagranicznego do dyspozycji banku otrzymującego będący drugim dniem roboczym następującym po dniu otrzymania dyspozycji,
- 25) **strona internetowa** – stronę internetową PKO Banku Polskiego SA (www.pkobp.pl),
- 26) **SWIFT** – międzynarodowy system telekomunikacyjny (ang. *Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication*), za pomocą, którego Bank wysyła i otrzymuje przelewy zagraniczne,
- 27) **Taryfa** – Taryfę prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych,
- 28) **tomnext (Pilny)** – dzień udostępnienia kwoty przelewu zagranicznego do dyspozycji banku otrzymującego będący następnym dniem roboczym po dniu otrzymania dyspozycji,
- 29) **transakcja płatnicza** – zainicjowaną przez Zleceniodawcę lub Odbiorcę wpłatę, transfer lub wypłatę środków pieniężnych,
- 30) **ustawa** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,
- 31) **unikatowy identyfikator** – kombinację liter, cyfr lub symboli określoną przez bank, którą Klient zobowiązany jest dostarczyć w celu jednoznacznego zidentyfikowania Odbiorcy przelewu zagranicznego lub jego rachunku, przy czym dla identyfikacji Posiadacza rachunku unikatowym identyfikatorem jest numer rachunku w strukturze NRB albo IBAN,
- 32) **Zleceniodawca** – osobę fizyczną, o ile posiada zdolność prawną, zlecającą Bankowi wykonanie zlecenia płatniczego w swoim imieniu.

DZIAŁ II DYSPOZYCJE PŁATNICZE KLIENTÓW

Rozdział 1. Przyjęcie i realizacja dyspozycji płatniczej

§ 3.

1. Dyspozycja płatnicza zostanie zrealizowana pod warunkiem jej autoryzacji przez Zleceniodawcę poprzez złożenie podpisu na dokumencie papierowym.
2. PKO Bank Polski SA zastrzega sobie prawo weryfikacji danych dotyczących Klienta (będącego Zleceniodawcą albo Odbiorcą).

§ 4.

1. PKO Bank Polski SA odmawia realizacji dyspozycji płatniczej, w przypadku braku autoryzacji lub negatywnej weryfikacji, o której mowa w § 3 ust. 1 i 2 oraz w przypadku:
 - 1) gdy dyspozycja jest niezrozumiała lub nieczytelna lub
 - 2) braku wymaganych danych, w szczególności występowania niezgodności pomiędzy kwotami wpisanymi słownie i cyfrowo, lub
 - 3) braku środków na pokrycie kwoty dyspozycji płatniczej i kwoty należnych opłat lub prowizji, lub
 - 4) nieprzedstawienia dokumentów niezbędnych ze względu na rodzaj składanej dyspozycji płatniczej, lub
 - 5) gdy obowiązek odmowy wykonania dyspozycji płatniczej wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa albo treści Komunikatu, o którym mowa w § 1 ust. 3.
2. PKO Bank Polski SA niezwłocznie przekazuje informację o odmowie wykonania dyspozycji płatniczej, o przyczynach odmowy, oraz w stosownych przypadkach o sposobie skorygowania nieprawidłowości bezpośrednio Zleceniodawcy w Oddziale, chyba że informacja taka naruszałaby powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
3. Po otrzymaniu dyspozycji płatniczej, na żądanie Zleceniodawcy, PKO Bank Polski dostarcza w uzgodnionej formie potwierdzenie przyjęcia tej dyspozycji do realizacji.

§ 5.

PKO Bank Polski SA zastrzega sobie prawo niewykonania transakcji płatniczej w przypadkach przewidzianych w ustawie o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu oraz w ustawie Prawo bankowe. W celu wykonania obowiązków wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu PKO Bank Polski SA może żądać od Zleceniodawcy wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa dodatkowych ustnych lub pisemnych wyjaśnień lub udostępnienia dokumentów niezbędnych do wykonania dyspozycji.

§ 6.

1. W przypadku, gdy dyspozycja płatnicza jest składana bezpośrednio przez Zleceniodawcę, PKO Bank Polski SA ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie dyspozycji płatniczej, z zastrzeżeniem ust. 4-5, chyba że PKO Bank Polski SA udowodni, że rachunek banku Odbiorcy został uznany zgodnie z przepisami ustawy.
2. Postanowienia ust. 1 nie mają zastosowania, jeśli Zleceniodawca uchybił 13 miesięcznemu terminowi zgłoszenia dotyczącego niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji płatniczej.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 PKO Bank Polski SA, niezwłocznie zwraca Zleceniodawcy kwotę dyspozycji płatniczej oraz poniesione opłaty i prowizje.
4. PKO Bank Polski SA nie ponosi odpowiedzialności w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania dyspozycji płatniczej, w przypadku siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie dyspozycji płatniczej wynika z przepisów prawa.
5. Jeżeli unikatowy identyfikator podany przez Zleceniodawcę jest nieprawidłowy, PKO Bank Polski SA nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie dyspozycji płatniczej na podstawie przepisów ustawy, lecz na żądanie Zleceniodawcy podejmuje starania w celu odzyskania kwoty transakcji płatniczej w trybie wskazanym w ustawie.
6. W przypadku, gdy Zleceniodawca złożył żądanie zwrotu kwoty transakcji płatniczej po wysłaniu środków pieniężnych do innego banku, z zastrzeżeniem przypadku opisanego w ust. 4, PKO Bank Polski SA zwróci środki Zleceniodawcy pod warunkiem ich otrzymania z innego banku.
7. Zwrot, o którym mowa w ust. 5 - 6, § 16 ust. 4 oraz § 17, nie obejmuje prowizji i opłat pobranych od Zleceniodawcy z tytułu wykonania pierwotnej transakcji płatniczej i jest dokonywany w formie gotówkowej, zgodnie z formą realizacji pierwotnej dyspozycji płatniczej.
8. W przypadku, gdy inny bank, który w ramach realizacji dyspozycji płatniczej swojego klienta przekazał środki finansowe do PKO Banku Polskiego SA, zwrócił się z prośbą o ich zwrot, PKO Bank Polski SA zwraca środki pod warunkiem wyrażenia zgody na ich zwrot przez Odbiorcę.
9. W przypadku, gdy prośba o zwrot, o której mowa w ust. 8 wynika ze wskazania w transakcji płatniczej nieprawidłowego unikatowego identyfikatora Odbiorcy, a Odbiorca nie dokona zwrotu środków w terminie wskazanym przez PKO Bank Polski SA w pisemnym zawiadomieniu, PKO Bank Polski SA przekazuje dane Odbiorcy na żądanie banku zleceniodawcy w terminach i zakresie wskazanym w ustawie.

Rozdział 2. Rozliczenie dyspozycji płatniczej

§ 7.

1. PKO Bank Polski SA udostępnia Klientowi pełną kwotę otrzymanej transakcji płatniczej, a prowizje lub opłaty należne PKO Bankowi Polskiemu SA pobierane są odrębnie, bez potrącania z kwoty transakcji.
2. Jeśli rozliczenie z Klientem następuje w walucie innej niż waluta dyspozycji płatniczej, do rozliczenia zarówno kwoty dyspozycji płatniczej, jak i należnych PKO Bankowi Polskiemu SA prowizji lub opłat stosuje się kursy walut ogłaszane w Tabeli kursów walut PKO Banku Polskiego SA, w momencie otrzymania dyspozycji płatniczej Zleceniodawcy lub w momencie rozliczania z Klientem transakcji płatniczej innego banku.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, dla rozliczenia gotówkowego kwoty PKO Bank Polski SA stosuje odpowiednio kurs kupna albo sprzedaży dla pieniędzy, z zastrzeżeniem § 22 pkt 2.
4. Dla rozliczenia prowizji lub opłat PKO Bank Polski SA stosuje kurs średni NBP obowiązujący w momencie rozliczania transakcji płatniczej.
5. Kursy walut mogą ulegać zmianie w ciągu dnia roboczego i podawane są do wiadomości w aktualnej Tabeli kursów walut PKO Banku Polskiego SA, dostępnej w Oddziałach oraz na stronie internetowej.
6. Jeżeli w Oddziale brak jest bilonu w danej walucie obcej a zachodzi konieczność wydania reszty w tym bilonie, PKO Bank Polski SA przelicza tę resztę na walutę polską po kursie średnim NBP.

DZIAŁ III

RODZAJE PRZELEWÓW ZAGRANICZNYCH

Rozdział 1. Przelew zagraniczny wysyłany

§ 8.

1. PKO Bank Polski SA realizuje dyspozycje przelewu zagranicznego w walutach wymienialnych określonych w Komunikacie oraz w walucie polskiej, o ile bank Odbiorcy prowadzi rozliczenia w walucie polskiej – w przeciwnym wypadku PKO Bank Polski SA odmawia realizacji dyspozycji.
2. PKO Bank Polski SA rozlicza przelew zagraniczny ze Zleceniodawcą w formie gotówkowej.

§ 9.

1. Złożenie dyspozycji przelewu zagranicznego może być dokonywane za pośrednictwem Oddziału poprzez:
 - 1) samodzielne wypełnienie formularza przez Zleceniodawcę,
 - 2) wypełnienie przez przedstawiciela PKO Banku Polskiego SA danych w aplikacji na podstawie informacji przekazanych przez Zleceniodawcę – dyspozycję przygotowaną na podstawie tych informacji przedkłada się do podpisu Zleceniodawcy, a złożenie przez niego podpisu oznacza potwierdzenie poprawności danych.
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 przelewu zagranicznego.

§ 10.

Dyspozycja przelewu zagranicznego oraz dokumenty przedkładane, zgodnie z § 9 ust. 2, powinny zawierać:

- 1) kwotę i walutę przelewu zagranicznego,
- 2) nazwę (firmę) lub imię i nazwisko oraz adres Odbiorcy,
- 3) numer rachunku bankowego Odbiorcy w strukturze IBAN albo NRB albo innej strukturze, jeżeli bank Odbiorcy nie przyjął struktury rachunków bankowych IBAN,
- 4) kod BIC banku Odbiorcy a w przypadku jego braku – nazwę i adres oraz National ID banku Odbiorcy albo pełną nazwę i pełny adres banku Odbiorcy dla przelewów zagranicznych, z wyłączeniem przelewu zagranicznego do EOG,
- 5) instrukcję kosztową – przy czym dla przelewów zagranicznych do krajów EOG dopuszczalne jest stosowanie wyłącznie instrukcji kosztowej SHA. Jeżeli Zleceniodawca nie wskaże instrukcji kosztowej, przelew zagraniczny jest realizowany z instrukcją kosztową SHA,
- 6) walutę wpłaty w gotówce do rozliczenia kwoty przelewu zagranicznego,
- 7) walutę wpłaty w gotówce do rozliczenia prowizji lub opłat należnych z tytułu realizacji przelewu zagranicznego, jeżeli Zleceniodawca wskazał instrukcję kosztową SHA albo OUR,
- 8) datę waluty dla banku oznaczającą dzień, w którym przekazywana przelewem zagranicznym kwota jest udostępniona do dyspozycji banku otrzymującego przelew zagraniczny – jeżeli Zleceniodawca nie wskaże daty waluty dla banku, przelew zagraniczny jest realizowany z datą waluty *spot* albo w przypadku polecenia przelewu zagranicznego do EOG w walucie EUR, z datą waluty *tomnext*.

§ 11.

1. Biorąc pod uwagę umowy międzybankowe, możliwości techniczne oraz wymogi prawa powszechnie obowiązującego, PKO Bank Polski SA dokonuje, z należytą starannością, wyboru sposobu realizacji przelewu zagranicznego oraz w sposób umożliwiający jego prawidłową realizację w oparciu o dane przekazane przez Zleceniodawcę.
2. PKO Bank Polski SA odpowiada za realizację przelewu zagranicznego, zgodnie z instrukcjami złożonymi przez Zleceniodawcę w dyspozycji, z zastrzeżeniem, że Zleceniodawca, który samodzielnie wypełnia formularz zobowiązany jest do podania wszystkich wymaganych informacji na formularzu dyspozycji w sposób dokładny i czytelny.

§ 12.

Na podstawie przyjętej dyspozycji przelewu zagranicznego, PKO Bank Polski SA realizuje polecenie przelewu do banków zagranicznych (inne niż polecenia przelewu SEPA) – (usługa, o której mowa w art. 3 ust. 4 ustawy, z wyłączeniem polecenia przelewu wewnętrznego, polecenia przelewu SEPA, polecenia przelewu w walucie obcej) oraz inne przelewy zagraniczne świadczone przez PKO Bank Polski SA w formie gotówkowej (przekaz pieniężny).

§ 13.

1. Przelew zagraniczny realizowany jest z datą waluty dla banku *spot*, z zastrzeżeniem ust.2.
2. Przelew zagraniczny do EOG w walucie EUR jest standardowo realizowany z datą waluty dla banku *tomnext*, nawet w przypadku, gdy Zleceniodawca wybierze datę waluty *spot*.

§ 14.

PKO Bank Polski SA rozlicza ze Zleceniodawcą kwotę przelewu zagranicznego w walucie określonej w zleceniu oraz opłaty i prowizje należne PKO Bankowi Polskiemu SA w dniu złożenia dyspozycji.

§ 15.

1. W przypadku przelewu zagranicznego do EOG w walucie EUR, PKO Bank Polski SA uznaje rachunek banku Odbiorcy kwotą przelewu zagranicznego nie później niż drugiego dnia roboczego następującego po dniu rozliczenia wskazanym w § 14.
2. W przypadku przelewu zagranicznego do EOG w walutach innych niż EUR, PKO Bank Polski SA uznaje rachunek banku Odbiorcy kwotą przelewu zagranicznego nie później niż czwartego dnia roboczego następującego po dniu rozliczenia wskazanym w § 14.
3. W przypadku pozostałych przelewów zagranicznych, czas realizacji może być dłuższy niż wskazany w ust 1 i 2, z zastrzeżeniem, że jest on każdorazowo uzależniony od liczby banków zaangażowanych w realizację przelewu zagranicznego.

§ 16.

1. Do momentu przyjęcia wpłaty gotówkowej Zleceniodawca może zrezygnować z realizacji przelewu zagranicznego bez ponoszenia opłat z tego tytułu.
2. Po dokonaniu wpłaty gotówkowej przez Zleceniodawcę może on złożyć dyspozycję anulowania przelewu zagranicznego, z zastrzeżeniem ust. 3 i 4.
3. W przypadku, gdy dyspozycja anulowania została złożona przez Zleceniodawcę przed wysłaniem przelewu zagranicznego do banku otrzymującego, PKO Bank Polski SA nie realizuje transakcji i zwraca środki z zastosowaniem § 7.
4. W przypadku, gdy dyspozycja anulowania została złożona przez Zleceniodawcę po zrealizowaniu przelewu zagranicznego, to jest po jego wysłaniu do banku otrzymującego, PKO Bank Polski SA, dokonuje zwrotu środków, z zastosowaniem § 7, z zastrzeżeniem § 6 ust. 6 i 7.

§ 17.

Jeżeli bank pośredniczący lub bank Odbiorcy anulował przelew zagraniczny i zwrócił środki bez dyspozycji anulowania złożonej przez Zleceniodawcę, PKO bank Polski SA zwraca środki Zleceniodawcy z zastosowaniem § 6 ust.7 i § 7 ust. 3 i 4.

§ 18.

Do rozliczenia anulowanej albo zwróconej kwoty przelewu zagranicznego oraz kosztów innych banków uczestniczących w realizacji przelewu zagranicznego, PKO Bank Polski SA stosuje kursy zgodnie z § 7 ust. 3.

§ 19.

1. Zleceniodawca może zlecić dodatkowe czynności dotyczące uzupełnień, zmian lub zapytań do przelewu zagranicznego.
2. Na podstawie przyjętej dyspozycji PKO Bank Polski SA wykonuje dodatkowe czynności zgodnie z dyspozycją Zleceniodawcy.

Rozdział 2. Przelewy zagraniczny otrzymywany

§ 20.

1. Przelew zagraniczny uznaje się za otrzymany przez PKO Bank Polski SA, gdy do PKO Banku Polskiego SA wpłynęły zarówno środki, jak i prawidłowe dane umożliwiające realizację otrzymanego przelewu zagranicznego.
2. Warunkiem realizacji przelewu zagranicznego, który nie zawiera numeru rachunku Klienta (przekaz pieniężny), jest wskazanie w nim imienia i nazwiska Klienta oraz adresu lub innych danych Klienta umożliwiających jego identyfikację po jego zgłoszeniu się w Oddziale (np. numeru dokumentu stwierdzającego tożsamość, identyfikatora płatności).

§ 21.

1. PKO Bank Polski SA realizuje przelew zagraniczny otrzymywany jako polecenie przelewu od banków zagranicznych (inne niż polecenie przelewu SEPA) (przekaz pieniężny).
2. W ramach przelewów zagranicznych, o których mowa w ust. 1, mogą być realizowane świadczenia emerytalno-rentowe.
3. Jeżeli przelew zagraniczny jest świadczeniem emerytalno-rentowym, do wyliczenia przychodu do opodatkowania, zaliczki na poczet podatku dochodowego od osób fizycznych i składki na ubezpieczenie zdrowotne PKO Bank Polski SA stosuje kurs średni NBP z ostatniego dnia roboczego poprzedzającego dzień uzyskania przychodu.

§ 22.

PKO Bank Polski SA rozlicza przelew zagraniczny otrzymywany poprzez:

- 1) wypłatę gotówkową w walucie wymiennej lub w walucie polskiej, zgodnie z dyspozycją Klienta, albo
- 2) uznanie wskazanego przez Klienta rachunku prowadzonego w PKO Banku Polskim SA zgodnie z walutą tego rachunku, w takim przypadku PKO Bank Polski SA dla rozliczenia kwoty stosuje kurs kupna albo sprzedaży dla dewiz z Tabeli kursów walut PKO Banku Polskiego, tj.:
 - a) kurs kupna dla dewiz – jeżeli walutą przelewu zagranicznego jest waluta wymienna a walutą rachunku – waluta polska,
 - b) kurs sprzedaży dla dewiz – jeżeli walutą przelewu zagranicznego jest waluta polska, a walutą rachunku – waluta wymienna,
 - c) kurs kupna dla dewiz dla waluty przelewu zagranicznego i kurs sprzedaży dla dewiz dla waluty rachunku, jeżeli waluta przelewu zagranicznego i waluta rachunku są różnymi walutami wymiennymi.

§ 23.

Rozliczenie, o którym mowa w § 22 obejmuje:

- 1) kwotę przelewu zagranicznego,
- 2) prowizję lub opłaty należne PKO Bankowi Polskiemu SA pod warunkiem, że instrukcje w otrzymanym przelewie zagranicznym wskazują instrukcję kosztową SHA, BEN lub w przelewie zagranicznym 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 przelew zagraniczny jest świadczeniem emerytalno-rentowym.

§ 24.

1. PKO Bank Polski SA przekazuje Odbiorcy pełną kwotę otrzymanego przelewu zagranicznego, a prowizję i opłaty należne PKO Bankowi Polskiemu SA oraz zaliczki na poczet podatku dochodowego od osób fizycznych i składki na ubezpieczenie zdrowotne pobiera się odrębnie, bez ich potrącania z kwoty,
2. W przypadku rozliczenia przelewu zagranicznego, o którym mowa w § 23, Klient może wskazać do rozliczenia należnych opłat i prowizji oraz zaliczki na podatek dochodowy od osób fizycznych lub kwoty składki na ubezpieczenie zdrowotne inną walutę niż waluta przelewu zagranicznego, w tym walutę polską, z zastosowaniem kursów, o których mowa w § 7 ust. 3.

§ 25.

Jeżeli Klient nie zgłosił się w ciągu 20 dni roboczych w celu zadysponowania środkami, PKO Bank Polski SA, bez uprzedniego wezwania zwraca środki do banku, z którego otrzymał przekaz pieniężny.

§ 26.

Klient może złożyć zlecenie dodatkowych czynności związanych z przelewem zagranicznym obejmujące zapytania, wyjaśnienia albo poszukiwanie wpływu środków, jeżeli oczekuje on wpływu przelewu zagranicznego, który nie nastąpił.

§ 27.

W przypadku, gdy Klient odmawia przyjęcia kwoty przelewu zagranicznego, odmowa powinna być złożona w formie pisemnego oświadczenia, na podstawie którego PKO Bank Polski SA zwraca środki do banku, z którego otrzymał przelew zagraniczny.

DZIAŁ IV POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Rozdział 1. Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji

§ 28.

1. Klient może złożyć do PKO Banku Polskiego SA reklamację dotyczącą produktów lub usług w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście w Oddziałach i agencjach PKO Banku Polskiego SA lub przesyłką pocztową,
 - 2) ustnej – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w Oddziałach i agencjach PKO Banku Polskiego SA,
 - 3) elektronicznej – w serwisie internetowym w usłudze bankowości elektronicznej.Na żądanie Klienta, PKO Bank Polski SA potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
2. Numery telefonów oraz adresy, pod które Klient może składać reklamacje podane są na stronie internetowej oraz w Oddziałach i agencjach PKO Banku Polskiego SA.
3. Do reklamacji powinny być dołączone dokumenty, bez których niemożliwe będzie rozpatrzenie reklamacji. PKO Bank Polski SA poinformuje Klienta o wymaganych dokumentach.
4. Reklamacja powinna zawierać w szczególności dane Klienta (imię, nazwisko, numer PESEL), aktualne dane kontaktowe, w miarę możliwości – datę zdarzenia i opis zgłaszanych zastrzeżeń lub niezgodności oraz opis oczekiwanego sposobu jej rozpatrzenia.
5. Reklamacje dotyczące nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych dyspozycji płatniczych lub transakcji płatniczych, Klient powinien złożyć niezwłocznie.
6. Brak zgłoszenia reklamacji, o której mowa w ust. 5, w terminie 13 miesięcy od dnia, w którym transakcja płatnicza została zrealizowana albo miała być wykonana, powoduje, że roszczenie Klienta do PKO Banku Polskiego SA z tego tytułu wygasa.
7. PKO Bank Polski SA, z zastrzeżeniem ust. 8, rozpatruje reklamacje niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, PKO Bank Polski SA poinformuje Klienta o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez PKO Bank Polski SA terminów określonych w zdaniach poprzedzających wystarczy wysłanie przez PKO Bank Polski SA odpowiedzi przed ich upływem.
8. Odpowiedzi na reklamację w zakresie dotyczącym praw i obowiązków wynikających z ustawy PKO Bank Polski SA udziela w terminie nie dłuższym niż 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie

reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, Klient zostanie poinformowany o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez PKO Bank Polski SA terminów, określonych w zdaniach poprzedzających wystarczające jest wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.

9. Po rozpatrzeniu reklamacji, Klient zostanie poinformowany o jej wyniku w formie papierowej albo na wniosek Klienta za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w szczególności pocztą elektroniczną.
10. Klient ma prawo do pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów z PKO Bankiem Polskim SA. Podmiotami właściwymi do rozstrzygania sporów są:
 - 1) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich działający zgodnie z regulaminem dostępnym na stronie www.zbp.pl,
 - 2) Rzecznik Finansowy, do którego można się zwrócić w trybie wskazanym na stronie www.rf.gov.pl, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
11. Klient ma również możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.

Rozdział 2. Inne postanowienia

§ 29.

1. Za czynności związane z obsługą przelewów zagranicznych, PKO Bank Polski SA pobiera prowizję i opłaty zgodnie z Taryfą.
2. PKO Bank Polski SA podaje do wiadomości Klientów obowiązujące stawki prowizji i opłat na stronie internetowej.

§ 30.

1. Językiem obowiązującym w relacjach pomiędzy PKO Bankiem Polskim SA a Klientem jest język polski.
2. W sprawach nieuregulowanych w Warunkach mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym do określenia sądów właściwych do rozstrzygania sporów.
3. Instytucją sprawującą nadzór nad działalnością PKO Banku Polskiego SA jest Komisja Nadzoru Finansowego. Klient ma prawo wniesienia skargi na działanie PKO Banku Polskiego SA do Komisji Nadzoru Finansowego.