

# **Regulamin usług płatniczych**

## **§1 Postanowienia Ogólne**

1. Usługi płatnicze opisane w niniejszym Regulaminie świadczone są przez Biuro Usług Płatniczych w sieci agencji „Bankieria.pl”.
2. W sprawach nie unormowanych w Regulaminie odpowiednie zastosowanie znajdują przepisy prawa, a w szczególności ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych (Dz. U. 2011 nr 199 poz. 1175 z późn. zm.).
3. Akceptacja przez Płatnika postanowień Regulaminu jest warunkiem zawarcia umowy zlecenia.
4. Bankieria zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych powodów, takich jak zmiana przepisów prawa, zmiany organizacyjne, zmiany działania systemu świadczenia Usługi, zmiany warunków współpracy z Agentami lub bankami, które dokonują rozliczeń pieniężnych Płatności. Zmiany Regulaminu zostaną opublikowane najpóźniej w przeddzień wejścia ich w życie.

## **§2 Definicje**

1. Bankieria.pl - agencja, wpisana do rejestru biur usług płatniczych, prowadząca działalność w zakresie świadczenia usługi płatniczej, o której mowa w art. 3 ust. 1 pkt 6 ustawy o usługach płatniczych – tj. usługi przekazu pieniężnego.
2. Kasjer – pracownik Bankierii.pl, osoba obsługująca płatników.
3. KNF – Komisja Nadzoru Finansowego.
4. Ustawa – ustawa o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 r. (Dz. U. Nr 199, po. 1175 ze zmianami).
5. Transakcja płatnicza – zlecenie wpłaty środków pieniężnych w punkcie Bankieria.pl.
6. Odbiorca - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, ale posiadająca zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot transakcji płatniczej.
7. Płatnik- osoby, firmy i instytucje korzystające z usług w punkcie Bankieria.pl, zlecającą przeprowadzenie transakcji płatniczej na rzecz odbiorcy.
8. Opłata – wynagrodzenie Bankierii z tytułu wykonania usługi.
9. Unikalny Identyfikator - w przypadku podmiotów (odbiorców) zarejestrowanych w Polsce unikalny identyfikator jest nadawany za pośrednictwem banków przez Krajową Izbę rozliczeniową, zwany numerem rachunku bankowego.
10. Dowód wpłaty – dokument zawierający dane Płatności (w tym: Unikalny Identyfikator, dane Nadawcy, dane Odbiorcy oraz tytuł i kwotę Płatności), na podstawie którego wykonywana jest Płatność.
11. Dni robocze – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem kiedy te dni są ustawowo wolne od pracy.
12. Regulamin – niniejszy Regulamin usług płatniczych w sieci agencji Bankieria.pl.

## **§3 Nadzór nad biurem usług płatniczych**

1. Nadzór nad agencją sprawuje Urząd Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą ul. Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, tel (22) 262 50 00, [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).
2. Rejestr biur usług płatniczych prowadzony jest przez UKNF dostępny jest publicznie na stronie internetowej: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).

## **§4 Warunki świadczenia Usług płatniczych**

1. Usługa polega na pośredniczeniu Bankierii w przekazywaniu środków pieniężnych Nadawcy na rachunek płatniczy Odbiorcy.
2. W celu wykonania Usługi Nadawca jest zobligowany przekazać Kasjerowi prawidłowo wypełniony Dowód Wpłaty (w dwóch egzemplarzach). Za prawidłowość wypełnienia Dowodu Wpłaty odpowiedzialny jest Nadawca.

3. Transakcje płatniczą, można zlecić ustnie, kasjer, za dodatkową opłatę może wydrukować potwierdzenie z systemu, podpis klienta jest potwierdzeniem i akceptacją danych znajdujących się na wydruku.
4. Płatność może zostać przyjęta do realizacji przez Kasjera po podaniu przez Klienta następujących danych: dane Odbiorcy (Unikatowy Identyfikator, nazwa), danych Nadawcy, tytuł Płatności i kwoty.
5. Odbiorca jest identyfikowany wyłącznie na podstawie Unikatowego Identyfikatora wpłaty znajdującego się na Dowodzie Wpłaty.
6. Maksymalne kwoty płatności:
  1. 10 tys. PLN – dla Odbiorców identyfikowanych na podstawie kodu kreskowego;
  2. Kwota ubezpieczenia Agencji – dla Odbiorców identyfikowanych na podstawie numeru rachunku;
7. Dla Płatności w kwocie powyżej równowartości 10 000 euro (stosuje się średni kurs Narodowego Banku Polskiego z dnia dokonania Płatności), bez względu na to, czy transakcja jest przeprowadzana jako pojedyncza operacja, czy kilka operacji, które wydają się ze sobą powiązane, Nadawca (lub osoba reprezentująca Nadawcę) jest zobowiązany do okazania dokumentu tożsamości (podstawa prawna: Ustawa o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu z dnia 16 listopada 2000 r. Dz. U. Nr 116, poz. 1216 ze zmianami, w art. 2 ust. 1 pkt 20 Ustawy).
8. Płatności przyjmowane są wyłącznie w walucie polskiej (PLN).
9. Po przyjęciu do realizacji Płatności Kasjer potwierdza Nadawcy ten fakt poprzez umieszczenie na kopii Dowodu wpłaty:
  1. Kwoty Opłaty
  2. Odcisku stempla kasjerskiego
  3. Własnoręcznego podpisu
10. Odcisk stempla kasjerskiego zawiera:
  1. oznaczenie numeru Agencji
  2. dane identyfikujące agencję Bankieria.pl
  3. bieżącą datę
11. Data stempla kasjerskiego jest datą otrzymania Płatności do realizacji przez Bankierię.
12. Maksymalny czas realizacji Płatności to dwa dni robocze, licząc od daty otrzymania, z zastrzeżeniem punktów następujących, chyba że przepisy prawa wymagają krótszych terminów.
13. Maksymalny czas realizacji przelewów natychmiastowych wynosi 4 godziny od momentu otrzymania zlecenia Płatności od Klienta. Usługa ta jest wykonywana za dodatkową opłatą.
14. Czas realizacji Płatności zleconych w dni inne niż Robocze, rozpoczyna się od najbliższego Dnia Roboczego następującego po dniu przyjęcia płatności.
15. Klient jest zobowiązany do przeliczenia reszty wydanej przez Kasjera. Po odejściu od kasy reklamacje nie będą uwzględniane.
16. Bezpośrednio przed okienkiem może się znajdować tylko jedna osoba.

### **§5 Opłaty z tytułu korzystania z usług płatniczych**

1. Opłata jest naliczana za realizację każdej płatności.
2. Tabela opłat i prowizji wywieszona jest w każdym punkcie sieci Bankieria.pl.

### **§6 Reklamacje i procedury rozstrzygnięcia sporów**

1. Reklamację można złożyć w terminie do 5 lat od daty otrzymania przez Bankierię do realizacji Płatności.
2. Do zgłoszenia reklamacji Płatności konieczne jest okazanie oryginalnego potwierdzenia kopii Dowodu Wpłaty.
3. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od daty wpłynięcia do Bankierii, a o wynikach postępowania reklamacyjnego składający zostanie poinformowany na piśmie lub telefonicznie, zgodnie z życzeniem Klienta. Termin powyższy, z ważnych przyczyn, może zostać przedłużony, o czym składający zostanie pisemnie poinformowany ze wskazaniem nowego terminu rozpatrzenia reklamacji.

4. Za termin złożenia reklamacji uznaje się datę dostarczenia prawidłowo wypełnionego formularza reklamacyjnego do Bankierii.
5. W przypadku zwrócenia przez bank Odbiorcy Płatności środki przechowywane są przez Bankierię do czasu ich odbioru przez uprawnioną osobę. Płatność zostanie zdeponowana przez Bankierię na rachunku transakcji błędnych i będzie oczekiwać na kontakt ze strony Nadawcy. Po zgłoszeniu się Nadawcy do Agencji i okazaniu oryginalnego potwierdzenia kopii Dowodu Wpłaty Bankieria dokona zwrotu Płatności. Kosztami obsługi zwrotu zostanie obciążony Nadawca.
6. Zgodnie z przepisami Ustawy, przysługuje prawo wniesienia do KNF skargi na działalność Bankierii w zakresie świadczonych Usług przekazu pieniężnego.

### **§7 Odpowiedzialność**

1. Bankieria ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej na zasadach określonych w Ustawie.
2. Bankieria odpowiada wyłącznie za straty rzeczywiście poniesione w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania zleconej Usługi.
3. W przypadku niewykonania Usługi Bankieria zobowiązana jest, po otrzymaniu i uznaniu reklamacji, niezwłocznie zwrócić równowartość dokonanej Płatności wraz z odsetkami ustawowymi za czas od dokonania wpłaty do chwili otrzymania zwrotu wpłaconej kwoty. Bankieria może zwolnić się z powyższego obowiązku przekazując Odbiorcy ponownie Płatność, której nie otrzymał na podstawie pierwotnego zlecenia, wraz z odsetkami ustawowymi.
4. Bankieria ponosi odpowiedzialność za poniesione szkody w przypadku nienależytego wykonania Usługi poprzez opóźnienie w przekazie Płatności Odbiorcy.
5. Bankieria ponosi odpowiedzialność w przypadku nienależytego wykonania Usługi poprzez zwłokę w rozpatrzeniu reklamacji, chyba że reklamacja okaże się bezzasadna.
6. Bankieria odpowiada za działania i zaniechania osób, za pośrednictwem których wykonuje Usługę jak za własne.
7. Bankieria nie odpowiada za skutki braku realizacji Płatności w związku z otrzymaniem błędnych danych na Dowodzie wpłaty.
8. Bankieria nie odpowiada za skutki braku realizacji Płatności (w tym za niedochowanie terminu Płatności, przekazanie Płatności osobie nie będącej właściwym Odbiorcą lub zdeponowanie na koncie transakcji błędnych) wynikającego z podania przez Klienta błędnego Unikatowego Identyfikatora. Zobowiązuje się jednak do podjęcia działań prowadzących do odzyskania kwoty Płatności.
9. Bankieria nie ponosi odpowiedzialności finansowej w związku z zobowiązaniem, omówionym w §7 punkcie 8.
10. Bankieria nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie (w tym opóźnienia) Usługi w zakresie przekazów ekspresowych wynikających z przyczyn leżących po stronie Operatora/Banku, za pośrednictwem których są realizowane. W takich sytuacjach reklamacja może być wniesiona do Banku/ Operatora.

### **§8 Ochrona danych osobowych**

1. Bankieria.pl – jest Administratorem danych osobowych Klientów w rozumieniu przepisów Ustawy o ochronie danych osobowych, które są przekazywane dostawcy aplikacji Agencji Opłat - Europejskiej Grupie Franczyzowej, NIP 9581692948, KRS 0000736860, z siedzibą w 81-225 Gdynia ul Morska 122 A.
2. Przetwarzanie danych osobowych następuje zgodnie z przepisami Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych 2016/679 (RODO).
3. Dane osobowe Klienta przetwarzane są w celu:
  - realizacji transakcji płatniczej
  - rozstrzygnięcia zgłoszonej reklamacji
4. Klient posiada prawo wglądu w treść swoich danych oraz prawo ich poprawiania.
5. Podanie danych jest dobrowolne, jednakże realizacji Płatności bez podania danych jest niemożliwa.