

Regulamin świadczenia usługi finansowej
„Wpłata Ekspres” w Poczcie Polskiej S.A. w obrocie krajowym



Obowiązuje od 1 grudnia 2021 roku

SPIS TREŚCI

Rozdział I POSTANOWIENIA OGÓLNE.....	1
Rozdział II PRZYJMOWANIE WPŁAT	2
Rozdział III OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH	4
Rozdział IV ODPOWIEDZIALNOŚĆ POCZTY POLSKIEJ S.A.	5
Rozdział V POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE	7

Rozdział I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. 1. Regulamin świadczenia usługi finansowej „Wpłata Ekspres” w Poczcie Polskiej S.A. w obrocie krajowym, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa warunki i zasady świadczenia usług w zakresie przyjmowania Wpłat Ekspres w placówkach pocztowych.

2. Usługa, o której mowa w ust. 1, jest świadczona przez Spółkę Akcyjną Poczta Polska, zwaną dalej „**Poczta Polska S.A.**”, z siedzibą przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000334972, NIP: 525-000-73-13, kapitał zakładowy: 774 140 000,00.

3. Informacja o usłudze jest dostępna na stronie internetowej www.poczta-polska.pl lub telefonicznie w godzinach 8:00 – 20:00 od poniedziałku do piątku pod numerem telefonu 801 333 444 (obsługa połączeń z krajowych telefonów stacjonarnych; opłata za połączenie zgodnie z taryfą operatora) oraz (+48) 43 842 06 00 (obsługa połączeń z telefonów komórkowych oraz telefonów stacjonarnych krajowych i zagranicznych; opłata za połączenie zgodnie z taryfą operatora).

4. Przy świadczeniu usług stosuje się formularze, których wzory są dostępne na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. www.poczta-polska.pl, a także we wszystkich placówkach pocztowych.

§ 2. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Cennik** – Cennik opłat za usługi finansowe w Poczcie Polskiej S.A. w obrocie krajowym lub Cennik opłat dodatkowych dostępny w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. www.poczta-polska.pl;
- 2) **dokument tożsamości** – dowód osobisty wydany na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz innych państw członkowskich Unii Europejskiej, paszport, tymczasowy dowód osobisty, karta pobytu;
- 3) **odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, posiadająca rachunek bankowy, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot „Wpłaty Ekspres”;
- 4) **odpis** – wydawany na wniosek wpłacającego dokument potwierdzenia przyjęcia Wpłaty Ekspres,
- 5) **potwierdzenie dla wpłacającego** – dokument potwierdzający przyjęcie Wpłaty Ekspres dla wpłacającego;
- 6) **Rozporządzenie RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych

i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);

- 7) **wplacający** – osoba fizyczna lub prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, dokonująca zlecenia płatniczego na podstawie ustawy z dnia 19 sierpnia 2021 r. o usługach płatniczych polegającego na przekazaniu Wpłaty Ekspres do banku odbiorcy. Wplacający jest płatnikiem w rozumieniu ww. ustawy.

Rozdział II

PRZYJMOWANIE WPLAT

§ 3. 1. Usługa Wpłata Ekspres polega na przyjęciu i przekazaniu przez Poczta Polska S.A. kwoty wpłaty na rachunek bankowy odbiorcy w czasie rzeczywistym (on-line) w gwarantowanym terminie, o którym mowa w § 5 ust. 7.

2. Wpłata Ekspres jest świadczona wyłącznie w placówkach pocztowych wymienionych na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. <http://placowki.poczta-polska.pl/> z wyłączeniem agencji pocztowych od poniedziałku do soboty, oprócz dni świątecznych i ustawowo wolnych od pracy, w godzinach dostępności banków odbiorcy wpłaty, nie dłużej jednak niż:

- 1) od godz. 6.00 do 21.00 od poniedziałku do piątku;
- 2) od godz. 6.00 do 20.00 w soboty.

3. Aktualny wykaz banków i godziny ich dostępności znajdują się na stronie internetowej <https://bluecash.pl/spbc/out>.

4. Wpłaty Ekspres przyjmowane są wyłącznie w złotych polskich do kwoty 10 000 zł.

5. Przy realizacji usługi Wpłata Ekspres mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, dotyczące obowiązku ustalenia tożsamości wplacającego w zakresie wynikającym z realizacji obowiązków określonych ww. ustawie na podstawie okazanego dokumentu tożsamości, oraz ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

§ 4. 1 Przyjęcie wpłaty w placówce pocztowej następuje na podstawie danych przekazanych przez wplacającego pracownikowi Poczty Polskiej S.A. w dowolnej formie, podczas realizacji usługi.

2. Wplacający zobowiązany jest podać wszystkie informacje niezbędne do prawidłowej realizacji usługi, tj. numer rachunku bankowego odbiorcy, imię i nazwisko (nazwę) wplacającego, adres wplacającego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, kwotę wpłaty (w przypadku przekazania zlecenia w formie pisemnej kwotę wpłaty cyfrą i słownie), imię i nazwisko (nazwę) odbiorcy, adres odbiorcy (nieobligatoryjne) oraz tytuł wpłaty (opis transakcji), oraz w przypadku transakcji określonych w ustawie z dnia 1 marca 2018 r.

o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu - nr PESEL, a w przypadku osób nieposiadających tego numeru - datę i państwo urodzenia, serię i nr dokumentu tożsamości.

§ 5. 1. Za wykonanie usługi Wpłata Ekspres, określonej Regulaminem, Poczta Polska S.A. pobiera od wpłacającego opłatę w wysokości określonej w Cenniku w formie gotówkowej lub bezgotówkowej z wykorzystaniem instrumentu płatniczego m.in. za pomocą karty płatniczej lub innego sposobu, akceptowanego w placówce pocztowej, z wyłączeniem polecenia przelewu.

2. W przypadku, kiedy w trakcie rejestracji wpłaty w placówce pocztowej w systemie informatycznym Poczty Polskiej S.A. pojawi się komunikat wskazujący, że dane przekazane przez wpłacającego uniemożliwiają przekazanie wpłaty, pracownik informuje o tym fakcie wpłacającego i zwraca się do niego o sprostowanie danych, bądź odmawia przyjęcia wpłaty, kiedy dane nie zostaną poprawione.

3. W przypadku przyjmowania wpłaty bez blankietu wpłacający na wydruku „dowód wpłaty” składa czytelny podpis. Złożenie podpisu jest równoznaczne z akceptacją danych, na podstawie których zostanie zrealizowana wpłata. „Dowód wpłaty” pozostaje w placówce pocztowej.

4. Pracownik placówki pocztowej potwierdza przyjęcie wpłaty poprzez złożenie podpisu i umieszczenie odcisku datownika na potwierdzeniu dla wpłacającego, które otrzymuje wpłacający.

5. Wydanie potwierdzenia przyjęcia Wpłaty Ekspres jest potwierdzeniem zawarcia umowy o świadczenie usługi.

6. Usługa Wpłata Ekspres nie może być wycofana przez wpłacającego po wydaniu potwierdzenia dla wpłacającego.

7. Wpłata Ekspres jest realizowana w gwarantowanym terminie w ciągu 60 minut od wydania potwierdzenia dla wpłacającego.

8. W przypadku podania przez wpłacającego numeru telefonu, Poczta Polska S.A. informuje wpłacającego w formie komunikatu SMS w ramach opłaty za usługę o statusie realizacji wpłaty, tj. przyjęcia lub odrzucenia Wpłaty Ekspres przez bank odbiorcy.

9. W przypadku, gdy bank odbiorcy odrzuci Wpłatę Ekspres, pomimo dostępności banku w czasie przyjmowania wpłaty, kwota wpłaty zostanie zwrócona wpłacającemu przekazem pocztowym na jego adres podany zgodnie z § 4 ust. 2.

§ 6. 1. Wpłacający na podstawie pisemnego wniosku złożonego w dowolnej placówce pocztowej lub złożonego w formie elektronicznej (skan wniosku) na adres cof.reklamacja@poczta-polska.pl w terminie nieprzekraczającym 13 miesięcy, licząc od dnia następnego po dniu dokonania Wpłaty Ekspres, może uzyskać odpis potwierdzenia dla wpłacającego.

2. Wpłacający podaje we wniosku wszystkie dane określone w § 4 ust. 2 dotyczące wpłaty dokonanej na rachunek bankowy, niezbędne do jej identyfikacji lub składa formularz dostępny na stronie

<https://www.poczta-polska.pl/finanse/wnioski-interaktywne/> w zakładce Reklamacje oraz w placówkach pocztowych.

3. Za wydanie odpisu potwierdzenia dla wpłacającego przyjęcia Wpłaty Ekspres pobierana jest opłata zgodnie z Cennikiem.

Rozdział III

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 7. 1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usługi przewidzianej w Regulaminie jest Poczta Polska S.A. z siedzibą przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00 - 940 Warszawa.

2. Kontakt w zakresie danych osobowych z Inspektorem ochrony danych: Inspektor ochrony danych Poczta Polska S.A., ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, e-mail: inspektorodo@poczta-polska.pl.

3. Dane osobowe, o których mowa w ust. 1, są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i lit. c Rozporządzenia RODO - w celu realizacji usługi, o której mowa w Regulaminie, na podstawie ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych oraz w celu prowadzenia postępowań reklamacyjnych.

4. Kategorie przetwarzanych danych osobowych obejmują dane osób fizycznych korzystających z usługi przewidzianej w Regulaminie, niezbędne do ich realizacji.

5. Dane osobowe są przechowywane przez okres 5 lat, liczony od następnego roku po dacie przyjęcia wpłaty figurującej na potwierdzeniu dla wpłacającego.

6. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do treści tych danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz przenoszenia danych.

7. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

8. Źródłem danych jest wpłacający.

9. Podanie danych jest niezbędne do zrealizowania usługi. Odmowa podania danych skutkuje brakiem możliwości realizacji usługi.

10. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych nieujęte w Regulaminie, a wynikające z przepisów Rozporządzenia RODO, są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej www.poczta-polska.pl.

Rozdział IV

ODPOWIEDZIALNOŚĆ POCZTY POLSKIEJ S.A.

§ 8. Z chwilą zawarcia umowy, o której mowa w § 5 ust. 5, Poczta Polska S.A. przyjmuje odpowiedzialność za realizację usługi.

§ 9. 1. Usługę uznaje się za wykonaną, jeżeli Wpłata Ekspres została przekazana do banku prowadzącego rachunek bankowy odbiorcy, wskazany w formularzu wpłaty, we wskazanej przez niego kwocie, w terminie nie dłuższym niż 60 minut od wydania potwierdzenia dla wpłacającego, o którym mowa w § 5 ust. 4.

2. Poczta Polska S.A. odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

- 1) przez podanie przez wpłacającego nieprawidłowego numeru rachunku bankowego odbiorcy, lub innych nieprawidłowych danych podanych przez wpłacającego, o których mowa w § 4 ust. 2;
- 2) wskutek działania siły wyższej; lub
- 3) jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi wynikające z § 10 i § 11 pkt 1 spowodowane było koniecznością podjęcia działań określonych przepisami prawa;
- 4) w przypadku, gdy bank odbiorcy odrzuci Wpłatę Ekspres, pomimo dostępności banku w czasie przyjmowania wpłaty.

3. W przypadku podania przez wpłacającego nieprawidłowego numeru rachunku bankowego odbiorcy, na wniosek wpłacającego, Poczta Polska S.A. podejmie działania umożliwiające odzyskanie kwoty wpłaty.

§ 10. Usługę uważa się za niewykonaną, jeżeli stwierdzono, iż kwota z przyczyn niezależnych od wpłacającego nie została przekazana do banku prowadzącego rachunek odbiorcy.

§ 11. Przez nienależyte wykonanie usługi rozumie się przekazanie wpłaty:

- 1) do banku prowadzącego rachunek bankowy odbiorcy po upływie terminu, o którym mowa w § 9 ust.1,
- 2) w kwocie niższej niż widniejąca w formularzu wpłaty.

§ 12. 1 W przypadku niewykonania usługi, w zależności od złożonej dyspozycji wpłacającemu przysługuje prawo do:

- 1) żądania zwrotu wpłaty - w przypadku takiej dyspozycji następuje niezwłocznie zwrot kwoty wpłaty wpłacającemu wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie, liczonymi od kwoty wpłaty od dnia, w którym wpłata została przyjęta, do dnia dokonania zwrotu; dodatkowo zwrotowi podlega pobrana opłata;

2) żądania ponownego przekazania wpłaty na rachunek odbiorcy - w przypadku takiej dyspozycji następuje niezwłoczne przekazanie wpłaty na rachunek odbiorcy i wypłata wpłacającemu odsetek ustawowych za opóźnienie, liczonych od kwoty wpłaty od dnia, w którym wpłata została przyjęta, do dnia ponownego przekazania wpłaty do banku prowadzącego rachunek odbiorcy.

2. W przypadku niewykonania usługi odbiorcy przysługuje prawo do żądania przekazania wpłaty na rachunek odbiorcy wskazany na dowodzie wpłaty, jeżeli kwota wpłaty nie została zwrócona wpłacającemu zgodnie z ust. 1 pkt 1.

3. W przypadku nienależytego wykonania usługi, o którym mowa w § 11 pkt 1, wpłacającemu przysługuje prawo do wypłaty odsetek ustawowych za opóźnienie, liczonych od kwoty wpłaty – od dnia przyjęcia wpłaty do dnia przekazania jej do banku prowadzącego rachunek odbiorcy.

4. W przypadku nienależytego wykonania usługi, o którym mowa w § 11 pkt 2, w zależności od złożonej dyspozycji, wpłacającemu przysługuje prawo do:

- 1) żądania przekazania brakującej kwoty wpłaty na rachunek odbiorcy - w takim przypadku żądanie realizowane jest niezwłocznie; dodatkowo wpłacającemu przysługują odsetki ustawowe za opóźnienie, liczone od brakującej kwoty wpłaty od dnia, w którym wpłata została przyjęta, do dnia przekazania brakującej kwoty wpłaty do banku prowadzącego rachunek odbiorcy;
- 2) żądania zwrotu nieprzekazanej kwoty wpłaty stanowiącej różnicę między kwotą wpłaconą przez wpłacającego a kwotą przekazaną na rachunek banku odbiorcy wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie, liczonymi od brakującej kwoty wpłaty od dnia, w którym wpłata została przyjęta, do dnia dokonania zwrotu różnicy kwoty wpłaty.

5. W przypadku nienależytego wykonania usługi, o którym mowa w § 11 pkt 2, odbiorcy przysługuje prawo do żądania przekazania brakującej kwoty wpłaty na rachunek odbiorcy wskazany na dowodzie wpłaty, jeżeli brakująca kwota nie została zwrócona wpłacającemu zgodnie z ust. 4 pkt 2.

6. Przekazanie kwot, o których mowa w ust. 1, 3 i 4, dokonywane jest przekazem pocztowym na adres wskazany przez wpłacającego, albo na wskazany przez niego rachunek bankowy prowadzony w złotych polskich przez bank mający siedzibę w kraju.

7. W przypadku, gdy zwrot dotyczy również pobranej opłaty, o której mowa w ust. 1 pkt 1, na którą była wystawiona faktura, Poczta Polska S.A. wystawia fakturę korygującą.

8. Zasady odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. określone w ust. 1, 3 i 4 nie wyłączają roszczeń przysługujących wpłacającemu na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

§ 13. 1. W przypadku, gdy kwota wpłaty została zwrócona na rachunek bankowy Poczty Polskiej S.A. przez bank prowadzący rachunek bankowy odbiorcy, z przyczyn niezależnych od Poczty Polskiej S.A., w szczególności określonych w § 9 ust. 2, oraz z innych przyczyn wskazanych przez bank odbiorcy wpłaty

np. niezgodności numeru rachunku bankowego z nazwą właściciela rachunku - kwota wpłaty zwracana jest wpłacającemu przekazem pocztowym na adres wpłacającego figurującego na formularzu wpłaty.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, kwota wpłaty zostanie pomniejszona o kwotę opłaty za zwrot zgodnie z Cennikiem.

3. W przypadku zwrotu do Poczty Polskiej S.A. kwoty wpłaty przez bank odbiorcy dopuszcza się na pisemny wniosek wpłacającego możliwość przekazania kwoty wpłaty na wskazany przez wpłacającego rachunek bankowy prowadzony w złotych polskich przez bank mający siedzibę w kraju.

4. W przypadku, gdy kwota zwrócona przez bank odbiorcy jest niższa lub równa kwocie opłaty za zwrot zgodnie z Cennikiem, kwota ta nie jest zwracana wpłacającemu, o czym informuje się wpłacającego w formie pisemnej.

5. W przypadku złożenia reklamacji przez wpłacającego lub odbiorcę w sytuacji zwrotu kwoty wpłaty na rachunek Poczty Polskiej S.A., o którym mowa w ust. 1, lub przekazania wpłaty na błędny rachunek z winy wpłacającego, o którym mowa w § 9 ust. 3, Poczta Polska S.A. informuje reklamującego, iż reklamacja jest nieuzasadniona, a usługa została wykonana zgodnie z Regulaminem.

Rozdział V

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

§ 14. 1 Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Wpłaty Ekspres można składać w dowolnej placówce pocztowej lub w formie elektronicznej na adres cof.reklamacja@poczta-polska.pl.

2. Wpłacający lub odbiorca niezwłocznie powiadamia Poczta Polska S.A. w formie złożonej reklamacji o stwierdzonej niewykonanej lub nienależycie wykonanej usłudze, jednakże nie wcześniej niż w następnym dniu roboczym po dokonaniu wpłaty

3. Jeżeli reklamacja nie zostanie złożona w terminie 13 miesięcy od daty przyjęcia Wpłaty Ekspres, roszczenia względem Poczty Polskiej S.A. z tytułu niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi wygasają.

4. Reklamacje przyjmowane są w formie pisemnej przy zastosowaniu formularza dostępnego na stronie <https://www.poczta-polska.pl/finanse/wnioski-interaktywne/> w zakładce Reklamacje oraz w placówkach pocztowych lub w innej, pisemnej formie, która ujawnia wolę reklamującego w sposób dostateczny. Podstawą przyjęcia reklamacji jest przedstawienie do wglądu oryginału lub odpisu potwierdzenia dla wpłacającego wydanego zgodnie § 6 Regulaminu w przypadku składania reklamacji w placówce pocztowej. W przypadku składania reklamacji na adres e-mail do reklamacji należy dołączyć skan potwierdzenia wpłaty.

§ 15. 1. Prawo zgłoszenia reklamacji przysługuje wpłacającemu lub odbiorcy wpłaty, którego dane znajdują się na formularzu wpłaty, lub osobie przez niego upoważnionej na podstawie pełnomocnictwa wydawanego na zasadach ogólnych.

2. Reklamację złożoną przez osobę inną niż tą, o której mowa w ust. 1, traktuje się jako niewniesioną, o czym Poczta Polska S.A. powiadamia osobę, która złożyła reklamację, w terminie 14 dni roboczych, licząc od dnia następnego po dniu złożenia reklamacji.

3. Poczta Polska S.A. rozpatruje reklamację niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 15 dni roboczych, licząc od dnia następnego po dniu jej złożenia z zastrzeżeniem ust. 4 pkt 3.

4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, Poczta Polska S.A. informuje reklamującego w formie pisemnej w zakresie:

- 1) przyczyny opóźnienia,
- 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
- 3) przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, przy czym termin ten nie może przekroczyć 35 dni roboczych, licząc od dnia następnego po dniu złożenia reklamacji.

5. Nieudzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w ust. 3, a w określonych przypadkach w terminie wskazanym w ust. 4, nie skutkuje uznaniem reklamacji.

6. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Poczta Polska S.A. zawiadamia reklamującego w formie pisemnej.

7. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, jest Inspekcja Handlowa.

8. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporu przez podmiot uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (www.uokik.gov.pl), na stronach internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej a także u powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów.