

**Regulamin świadczenia usługi finansowej przyjmowania wpłat na rachunki bankowe
w Poczcie Polskiej S.A. w obrocie krajowym**

(tekst jednolity)

Obowiązuje od 23 października 2023 roku

SPIS TREŚCI

Rozdział I POSTANOWIENIA OGÓLNE	2
Rozdział II RODZAJE WPŁAT I TERMINY REALIZACJI.....	3
Rozdział III PRZYJMOWANIE WPŁAT.....	4
Rozdział IV ODPOWIEDZIALNOŚĆ POCZTY POLSKIEJ S.A.	7
Rozdział V POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE	10
Rozdział VI OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH	12

Rozdział I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. 1. Regulamin świadczenia usługi finansowej przyjmowania wpłat na rachunki bankowe w Poczcie Polskiej S.A. w obrocie krajowym, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa warunki i zasady świadczenia usług w zakresie przyjmowania wpłat w placówkach pocztowych i za pośrednictwem listonoszy.

2. Usługa, o której mowa w ust. 1, jest świadczona przez Spółkę Akcyjną Poczta Polska, zwaną dalej „**Poczta Polska S.A.**”, z siedzibą 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: 964 140 000,00 – w całości wpłacony, <http://www.poczta-polska.pl>, tel. 801 – 333 – 444.

§ 2. 1. Przy świadczeniu usług stosuje się formularze, których wzory są dostępne na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. <http://www.poczta-polska.pl>, a także we wszystkich placówkach pocztowych.

2. Wszelkie odstępstwa w stosowaniu Regulaminu wymagają zawarcia umowy w formie elektronicznej albo pisemnej.

§ 3. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **BLIK** – system płatności mobilnych, który umożliwia użytkownikom smartfonów dokonywanie transakcji: płatności w sklepach stacjonarnych i internetowych, wypłacanie gotówki w bankomatach oraz wykonywanie błyskawicznych przelewów na numer telefonu;
- 2) **Cennik** – Cennik opłat za usługi finansowe w Poczcie Polskiej S.A. w obrocie krajowym lub Cennik opłat dodatkowych, dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. <http://www.poczta-polska.pl>;
- 3) **dokument tożsamości** – dowód osobisty wydany na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz innych państw członkowskich Unii Europejskiej, paszport, tymczasowy dowód osobisty, karta pobytu, dokument mObywatel;
- 3a) *uchylony*;
- 4) **dzień roboczy** – dzień przypadający od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 5) **KIR** – Krajowa Izba Rozliczeniowa Spółka Akcyjna;

- 6) **odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, posiadająca rachunek bankowy, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot wpłaty na ten rachunek;
- 7) **odpis dowodu wpłaty** – wydawany na wniosek wpłacającego dokument potwierdzenia przyjęcia wpłaty;
- 8) **placówka pocztowa** – urząd pocztowy, filia urzędu pocztowego, agencja pocztowa i punkt pocztowy podległy Regionowi Sieci;
- 9) **potwierdzenie dla wpłacającego** – dokument potwierdzający przyjęcie wpłaty dla wpłacającego;
- 10) **Rozporządzenie RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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);
- 11) **wplacający** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, dokonująca zlecenia płatniczego, na podstawie ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, polegającego na przekazaniu wpłaty do banku odbiorcy; wpłacający jest płatnikiem w rozumieniu ww. ustawy;
- 12) **wpłata** – wpłata gotówkowa przyjmowana w placówce pocztowej albo przez listonosza i przekazywana do banku prowadzącego rachunek bankowy odbiorcy.

Rozdział II

RODZAJE WPŁAT I TERMINY REALIZACJI

§ 4. 1. Poczta Polska S.A. przyjmuje i obsługuje następujące rodzaje wpłat na rachunki bankowe w terminach określonych poniżej, z zastrzeżeniem ust. 2:

- 1) wpłata Standard – wpłata gotówkowa realizowana w drugim dniu roboczym od przyjęcia wpłaty;
- 2) wpłata Standard Priorytet, dla której ustala się następujące terminy wykonania:
 - a) wpłata przyjęta w urzędzie pocztowym bądź w filii urzędu pocztowego:
 - do godziny 14:00 w danym dniu roboczym, przekazywana do banku prowadzącego rachunek bankowy odbiorcy w dniu jej przyjęcia,
 - po godzinie 14:00 w danym dniu roboczym oraz w soboty i dni ustawowo wolne od pracy, przekazywana do banku prowadzącego rachunek bankowy odbiorcy w pierwszym dniu roboczym po dniu jej przyjęcia,
 - b) wpłata przyjęta w agencji pocztowej oraz za pośrednictwem listonosza, przekazywana do banku prowadzącego rachunek bankowy odbiorcy w pierwszym dniu roboczym po dniu jej przyjęcia;
- 3) wpłata na rzecz Krajowej Administracji Skarbowej – wpłata gotówkowa przyjmowana w oparciu o ustawę z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Ordynacja podatkowa (dalej: „Ordynacja podatkowa”) oraz na podstawie

- ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. – Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia, przekazywana do banku prowadzącego rachunek bankowy jednostki organizacyjnej Krajowej Administracji Skarbowej, wskazany w tabeli banków KIR, w następnym dniu roboczym po dniu jej przyjęcia;
- 4) wpłata na rzecz jednostek samorządu terytorialnego – wpłata gotówkowa przyjmowana w oparciu o ustawę z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Ordynacja podatkowa, przekazywana do banku prowadzącego rachunek bankowy jednostki samorządu terytorialnego w drugim dniu roboczym po dniu jej przyjęcia.
2. Terminy realizacji, o których mowa w ust. 1, stosuje się w przypadku trzech sesji rozliczeniowych KIR. W przypadku braku trzeciej sesji Elixir, w szczególności w dniach 24 grudnia i 31 grudnia, terminy realizacji wpłat Priorytet, o których mowa w ust. 1 pkt 2, ulegają zmianie.
3. Informacja o granicznej godzinie, do której wpłata Priorytet musi zostać przyjęta w placówce pocztowej w przypadku określonym w ust. 2, aby była przekazana do banku odbiorcy w tym samym dniu roboczym w sytuacji, o której mowa w ust. 2, dostępna będzie na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. <http://www.poczta-polska.pl> i w placówkach pocztowych.

Rozdział III

PRZYJMOWANIE WPLAT

§ 5. 1. Poczta Polska S.A. realizuje wpłaty w złotych polskich wyłącznie na rachunki prowadzone przez oddziały banków mających siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

2. W placówkach pocztowych można dokonać wpłaty bez ograniczeń kwotowych.

3. Przy przyjmowaniu wpłat mają zastosowanie przepisy ustawy z 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu oraz ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

§ 6. 1. Przyjęcie wpłaty w placówce pocztowej skomputeryzowanej i posiadającej urządzenie drukujące następuje na podstawie danych przekazanych przez wpłacającego w dowolnej formie, z zastrzeżeniem wpłat, o których mowa w § 4 ust. 1 pkt 3 i 4.

2. Wpłacający zobowiązany jest podać wszystkie informacje niezbędne do prawidłowej realizacji usługi, tj. numer rachunku bankowego odbiorcy, imię i nazwisko (nazwę) wpłacającego, adres wpłacającego 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 – podać dodatkowo informacje wynikające z ww. ustawy. Odmowa podania obligatoryjnych danych skutkuje brakiem możliwości realizacji usługi.

3. Wpłaty na rzecz Krajowej Administracji Skarbowej przyjmowane są na podstawie formularza wpłaty na rzecz organu podatkowego określonego w rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 23 grudnia 2008 r.

w sprawie wzoru formularza wpłaty gotówkowej oraz polecenia przelewu na rachunek organu podatkowego, formularza określonego w rozporządzeniu Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 23 lutego 2017 r. w sprawie wzoru formularza wpłaty gotówkowej oraz polecenia przelewu na rachunek bankowy urzędu skarbowego lub formularza mandatu karnego określonego w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 lutego 2002 r. w sprawie nakładania grzywien w drodze mandatu karnego.

4. Wpłaty na rzecz jednostek samorządu terytorialnego przyjmowane są na podstawie formularza wpłaty na rzecz organu podatkowego określonego w rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 23 grudnia 2008 r. w sprawie wzoru formularza wpłaty gotówkowej oraz polecenia przelewu na rachunek organu podatkowego lub z wykorzystaniem standardowego formularza wpłaty zgodnego z Polską Normą PN-F-01101 „Bankowość pokrewne usługi finansowe – Wzór formularza polecenia przelewu/ wpłaty gotówkowej (W/P)”.

5. W przypadku, gdy wpłacający przedstawi blankiet wpłaty, w którym w polu „nr rachunku Zleceniodawcy (polecenie przelewu/ wpłata gotówkowa (kwota słownie)” wpisze nr rachunku bankowego zamiast kwoty słownie - pracownik placówki pocztowej odmawia przyjęcia wpłaty. Wpłacający jest zobowiązany do przedstawienia poprawnie (czytelnie oraz bez skreśleń i poprawek) wypełnionego blankietu lub przekazania danych do przyjęcia wpłaty zgodnie z ust. 1 i 2.

§ 7. 1. Za wykonanie usługi wpłata na rachunek bankowy określonej Regulaminem, Poczta Polska S.A. pobiera od wpłacającego opłatę „z góry” w wysokości określonej w Cenniku, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Uiszczanie opłat, o których mowa w ust. 1, może być uregulowane odmiennie na podstawie umowy zawartej przez Poczta Polska S.A. z odbiorcą w formie pisemnej albo elektronicznej. W takim przypadku, pracownik przyjmujący wpłatę poinformuje wpłacającego o:

- 1) zasadach uiszczania opłaty za wykonanie usługi;
- 2) wysokości opłaty za wykonanie usługi;
- 3) terminie realizacji usługi;

3. Uiszczanie należności w zakresie kwoty wpłaty i należnych opłat, o których mowa w ust. 1, odbywa się w formie gotówkowej lub w formie bezgotówkowej (z wykorzystaniem terminala płatniczego) kartą płatniczą lub BLIK.

4. Uiszczanie opłat przez odbiorcę na podstawie umowy pisemnej albo elektronicznej, o której mowa w ust. 2, odbywa się w formie bezgotówkowej przelewem bankowym na podstawie wystawionego przez Poczta Polska S.A. dokumentu księgowego.

5. Wpłata na rachunek bankowy jest zlecana przez wpłacającego niezależnie od zasad uiszczania opłat za usługę, o których mowa w ust. 1 i 2.

§ 8. 1. Pracownik placówki pocztowej przyjmuje od wpłacającego dane niezbędne do realizacji usług, o których mowa w § 6 ust. 2, wraz z kwotą wpłaty, ewentualnymi odsetkami i należną opłatą.

2. W przypadku, kiedy w trakcie rejestracji wpłaty w systemie informatycznym Poczty Polskiej S.A. pojawi się komunikat wskazujący, że dane przekazane przez wpłacającego uniemożliwiają przekazanie wpłaty, pracownik placówki pocztowej informuje o tym fakcie wpłacającego i zwraca się do niego o sprostowanie danych, bądź odmawia przyjęcia wpłaty w sytuacji, gdy dane nie zostaną poprawione przez wpłacającego, z zastrzeżeniem ust. 3.

3. W przypadku przyjmowania wpłat przy użyciu formularza wpłaty w placówkach nieskomputeryzowanych, które nie mają możliwości rejestracji wpłaty w systemie informatycznym Poczty Polskiej S.A., pracownik placówki pocztowej informuje wpłacającego, że nie ma możliwości w danym momencie bezpośredniej weryfikacji danych zawartych przez wpłacającego na formularzu i w przypadku braku możliwości rejestracji wpłaty w systemie informatycznym Poczty Polskiej S.A. kwota wpłaty wraz z opłatą pobraną za jej przyjęcie zostanie zwrócona wpłacającemu przekazem pocztowym na adres wpłacającego wskazany w formularzu wpłaty.

4. W przypadku przyjmowania wpłaty bez blankietu wpłaty, wpłacający na wydruku „dowód wpłaty” składa czytelny podpis (imię i nazwisko). Złożenie podpisu przez wpłacającego jest równoznaczne z akceptacją danych, na podstawie których zostanie zrealizowana wpłata. „Dowód wpłaty” pozostaje w placówce pocztowej.

5. Pracownik, o którym mowa w ust. 1, potwierdza przyjęcie wpłaty poprzez złożenie podpisu (parafa) i umieszczenie odcisku datownika na potwierdzeniu dla wpłacającego, które otrzymuje wpłacający.

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

§ 9. 1. Wpłacający, na podstawie pisemnego wniosku złożonego w dowolnej placówce pocztowej lub złożonego drogą elektroniczną (skan wniosku) na adres e-mail cof.reklamacja@poczta-polska.pl w terminie nieprzekraczającym 13 miesięcy, licząc od dnia następnego po dniu dokonania wpłaty, może uzyskać odpis dowodu wpłaty.

2. Wpłacający podaje we wniosku, o którym mowa w ust. 1, wszystkie dane dotyczące wpłaty dokonanej na rachunek bankowy, niezbędne do jej identyfikacji lub składa pobrany formularz (dostępny na stronie <https://www.poczta-polska.pl/finanse/wnioski-interaktywne/> w zakładce Reklamacje) po jego uzupełnieniu, wydrukowaniu i podpisaniu, w dowolnej placówce pocztowej albo wysyła skan wypełnionego formularza za pośrednictwem poczty e-mail na adres wskazany w ust. 1.

3. Za wydanie odpisu dowodu wpłaty pobierana jest opłata zgodnie z Cennikiem.

§ 10. 1. Przyjęcie wpłaty przez listonosza następuje na podstawie formularza wpłaty. Listonosze przyjmują wpłaty na rachunki bankowe z ograniczeniem kwotowym. Informacja o maksymalnej kwocie wpłaty, jaką można zlecić za pośrednictwem listonosza, jest dostępna na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. i w każdej placówce pocztowej.

2. Listonosz informuje wpłacającego, że w sytuacji braku możliwości rejestracji wpłaty w systemie informatycznym Poczty Polskiej S.A. ze względu na nieprawidłowe dane zawarte na formularzu wpłaty uniemożliwiającej jej przekazanie do banku prowadzącego rachunek odbiorcy, kwota wpłaty zostanie zwrócona wpłacającemu przekazem pocztowym na adres wpłacającego wskazany w formularzu wpłaty wraz z opłatą pobraną za jej przyjęcie.

3. Listonosz wydaje wpłacającemu tymczasowy dokument potwierdzający przyjęcie wpłaty (druk nr 13).

4. Po rejestracji wpłaty w placówce pocztowej, listonosz dostarcza niezwłocznie wpłacającemu potwierdzenie dla wpłacającego i odbiera od niego tymczasowy dokument, o którym mowa w ust. 3.

5. Przyjęcie wpłaty przez listonosza jest realizowane wyłącznie na podstawie formularza wpłaty i powinno odbywać się w miejscu zamieszkania lub siedzibie wpłacającego.

Rozdział IV

ODPOWIEDZIALNOŚĆ POCZTY POLSKIEJ S.A.

§ 11. 1. Z chwilą przyjęcia wpłaty opłaconej w formie gotówkowej i wydania potwierdzenia dla wpłacającego, o którym mowa w § 8 ust. 5 oraz § 10 ust. 4, Poczta Polska S.A. przyjmuje odpowiedzialność za przekazanie kwoty wpłaty widniejącej na potwierdzeniu dla wpłacającego do banku prowadzącego rachunek bankowy odbiorcy, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. W przypadku przyjęcia wpłaty opłaconej w formie bezgotówkowej, tj. kartą płatniczą lub BLIK, Poczta Polska S.A. przyjmuje odpowiedzialność za przekazanie kwoty wpłaty wynikającej z faktycznego obciążenia rachunku wpłacającego z tytułu transakcji bezgotówkowej.

§ 12. 1. Usługę uznaje się za wykonaną, jeżeli wpłata została przekazana do banku prowadzącego rachunek bankowy odbiorcy wskazany na dowodzie wpłaty, we wskazanej przez wpłacającego kwocie, z zastrzeżeniem § 11 ust. 2 i w terminach, o których mowa w § 4.

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

- 1) podania przez wpłacającego nieprawidłowego rachunku bankowego;
- 2) działania siły wyższej;

- 3) zastosowania innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa;
- 4) opóźnienia w przekazaniu wpłaty z przyczyn niezależnych od Poczty Polskiej S.A. w szczególności braku sesji rozliczeniowej KIR, o której mowa w § 4 ust. 2.

3. Poczta Polska S.A. nie odpowiada z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania w usługi, w przypadku, gdy udowodni, iż bank prowadzący rachunek odbiorcy otrzymał kwotę wpłaty w terminie przewidzianym w Regulaminie.

4. W przypadku podania przez wpłacającego nieprawidłowego numeru rachunku bankowego, na wniosek wpłacającego, Poczta Polska S.A. podejmie działania w celu odzyskania kwoty wpłaty.

§ 13. Usługę uznaje się za niewykonaną, jeżeli stwierdzono brak przekazania do banku prowadzącego rachunek odbiorcy kwoty pieniężnej określonej na dowodzie wpłaty, z zastrzeżeniem § 11 ust. 2.

§ 14. Usługę uznaje się za nienależycie wykonaną, jeżeli wpłata została przekazana:

- 1) do banku prowadzącego rachunek bankowy odbiorcy po upływie terminów realizacji określonych w § 4,
- 2) w kwocie niższej niż wskazana na dowodzie wpłaty, z zastrzeżeniem § 11 ust. 2.

§ 15. 1. W przypadku niewykonania usługi, z zastrzeżeniem ust. 5, w zależności od złożonej dyspozycji, wpłacającemu przysługuje prawo do:

- 1) niezwłocznego zwrotu kwoty wpłaty wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie, liczonymi od kwoty wpłaty od dnia, w którym wpłata została przyjęta, do dnia dokonywania zwrotu – w przypadku dyspozycji zwrotu wpłaty; opłata jest zwracana, o ile wpłacający ją uiszczył,
- 2) 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 – w przypadku dyspozycji ponownego przekazania wpłaty.

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 § 14 pkt 1, wpłacającemu przysługuje prawo do wypłaty odsetek ustawowych za opóźnienie, liczonych od kwoty wpłaty – od dnia, w którym wpłata powinna zostać przekazana zgodnie z § 4, do dnia przekazania jej do banku prowadzącego rachunek odbiorcy.

4. W przypadku nienależytego wykonania usługi, o którym mowa w § 14 pkt 2, w zależności od złożonej dyspozycji, wpłacającemu przysługuje prawo do:

- 1) wypłaty odsetek ustawowych za opóźnienie, liczonych od brakującej kwoty wpłaty od dnia, w którym wpłata została przyjęta, do dnia przekazania brakującej kwoty wpłaty do banku prowadzącego rachunek odbiorcy – w przypadku dyspozycji ponownego przekazania brakującej kwoty wpłaty;
 - 2) zwrotu brakującej kwoty wpłaty wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie, liczonymi od brakującej kwoty wpłaty od dnia, w którym wpłata została przyjęta, do dnia dokonywania zwrotu brakującej kwoty wpłaty – w przypadku dyspozycji zwrotu brakującej kwoty wpłaty.
5. Wpłacającemu przysługuje prawo określone w zakresie składania dyspozycji dotyczącej kwoty wpłaty, o której mowa w ust. 1 pkt 1 i ust. 4 pkt 2, w przypadku, gdy nie została złożona reklamacja przez odbiorcę wpłaty i wpłata lub różnica w kwocie wpłaty nie została przekazana ponownie na rachunek odbiorcy.
6. W przypadku nienależytego wykonania usługi, o którym mowa w § 14 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.
7. Zwrot kwot dokonywany jest niezwłocznie przekazem pocztowym na adres wskazany przez wpłacającego albo na wskazany przez niego rachunek bankowy, z zastrzeżeniem § 5 ust. 1.
8. 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.
9. Powyższe zasady odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. nie wyłączają roszczeń przysługujących wpłacającemu na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

§ 16. 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 § 12 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, albo na adres wpłacającego, widniejący na dowodzie wpłaty w przypadku wpłaty przyjętej bez blankietu (zgodnie z § 8 ust. 4).

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, kwota wpłaty zostanie pomniejszona przez Poczta Polską S.A. o kwotę opłaty za zwrot wpłaty przekazem pocztowym, zgodnie z Cennikiem.

3. Na pisemny wniosek wpłacającego, dopuszcza się możliwość przekazania zwróconej do Poczty Polskiej S.A. kwoty wpłaty na wskazany przez wpłacającego rachunek bankowy, z zastrzeżeniem § 5 ust. 1.

4. W przypadku, gdy kwota wpłaty zwracana przez bank prowadzący rachunek bankowy odbiorcy na rachunek Poczty Polskiej S.A. jest mniejsza lub równa kwocie opłaty za zwrot - 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 § 12 ust. 4, Poczta Polska S.A. informuje reklamującego, iż reklamacja jest nieuzasadniona, a usługa została wykonana zgodnie z Regulaminem.

Rozdział V

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

§ 17. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi określonej w § 4.

§ 18. 1. Reklamację w zakresie usługi objętej Regulaminem można składać w dowolnej placówce pocztowej lub drogą elektroniczną na adres e-mail cof.reklamacja@poczta-polska.pl.

2. Wpłacający lub odbiorca wpłaty niezwłocznie powiadamia Pocztcę Polską S.A. o stwierdzonych niewykonanych lub nienależycie wykonanych usługach, jednakże nie wcześniej niż po upływie trzech dni roboczych po dokonaniu wpłaty, poprzez złożenie reklamacji w formie określonej w ust. 4.

3. Jeżeli powiadomienie, o którym mowa w ust. 2, nie zostanie dokonane w terminie 13 miesięcy od dnia, w którym usługa miała być wykonana zgodnie z § 4, roszczenia względem Poczty Polskiej S.A. z tytułu niewykonanych lub nienależycie wykonanych usług 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. W przypadku składania reklamacji w placówce pocztowej, podstawą przyjęcia reklamacji jest przedstawienie do wglądu oryginału potwierdzenia dla wpłacającego lub odpisu dowodu wpłaty, wydanego zgodnie § 9 Regulaminu. W przypadku składania reklamacji drogą elektroniczną na adres e-mail do reklamacji, podstawą przyjęcia reklamacji jest dołączony (przesłany) skan potwierdzenia wpłaty (potwierdzenia dla wpłacającego).

5. W przypadku rozpatrywania reklamacji złożonych drogą elektroniczną na adres cof.reklamacja@poczta-polska.pl, Poczta Polska S.A. zastrzega sobie w uzasadnionych przypadkach prawo żądania od reklamującego dosłania oryginału blankietu wpłaty, który należy przesłać listownie na adres: 41-902 Bytom, ul. Karola Miarki 4 (z dopiskiem Dział Obsługi Posprzedażowej). Oryginał dowodu wpłaty zostanie odesłany reklamującemu niezwłocznie po rozpatrzeniu sprawy w ramach postępowania reklamacyjnego.

§ 19. 1 Prawo zgłoszenia reklamacji przysługuje wpłacającemu lub odbiorcy wpłaty, którego dane znajdują się na potwierdzeniu dla wpłacającego, lub osobie przez niego upoważnionej.

2. Reklamację złożoną przez osobę nieuprawnioną 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 szczególne 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 pkt. 3, nie skutkuje uznaniem reklamacji.

6. O rozpatrzeniu 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 (<http://www.uokik.gov.pl>), na stronach internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej a także u powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów.

Rozdział VI

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 20. 1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usługi przewidzianej w Regulaminie jest Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie 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 w następujących celach:

- 1) realizacji usługi, o której mowa w Regulaminie - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia RODO oraz ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
- 2) prowadzenia postępowań reklamacyjnych - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia RODO oraz - ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych i Regulaminu, w przypadku wniesienia reklamacji;
- 3) ochrony przed roszczeniami dochodzonymi przed sądem w związku z niewykonaniem albo nienależytym wykonaniem usługi, o której mowa w Regulaminie – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia RODO, w przypadku podniesienia roszczeń;
- 4) realizacji obowiązku przechowywania dowodów księgowych dotyczących wpłat na rachunki bankowe – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia RODO oraz art. 74 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości;
- 5) realizacji obowiązków służących przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia RODO, art. 33 – 44a oraz 72, 74, 76, 86, 89-90 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;

4. Kategorie przetwarzanych danych osobowych obejmują:

- 1) dane osób fizycznych korzystających z usługi przewidzianej w Regulaminie, niezbędne do jej realizacji;
- 2) dane opisane w art. 36, 72 ust. 6, 74 ust. 3, 76 ust. 1 pkt 2, 86 ust. 2, 90 ust. 1 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu - w sytuacjach opisanych w ust. 3 pkt 5.

5. Dane osobowe są przechowywane przez okres:

- 1) 13 miesięcy od daty przyjęcia wpłaty na rachunek bankowy – w celu opisanym w ust. 3 pkt 1 i 2;
- 2) 5 lat od początku roku następującego po roku, w którym Poczta Polska S.A. przyjęła wpłatę figurującą na potwierdzeniu dla wpłacającego – dla celów opisanych w ust. 3 pkt 4;

3) przez okres 5 lat od dnia przyjęcia wpłaty na rachunek bankowy – w celach określonych w ust. 3 pkt 5 w związku z art. 49 ust. 1 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

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

7. Źródłem danych osobowych jest wpłacający.

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

9. 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 S.A. <http://www.poczta-polska.pl>.