

Regulamin usług płatniczych

§1 Postanowienia Ogólne

1. Usługi płatnicze opisane w niniejszym Regulaminie świadczone są przez Małą Instytucję Płatniczą - Europejska Grupa Francyzowa Sp. z o.o. 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. Europejska Grupa Francyzowa Sp. z o. o. świadczy usługę przekazu pieniężnego, zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. (Dz. U. z 2020 r. poz. 794, z późn. zm) na podstawie zezwolenia KNF z dnia 06 sierpnia 2021r. Europejska Grupa Francyzowa Sp. z o. o. jest wpisana do rejestru usług płatniczych pod numerem MIP119/2021.
4. Akceptacja przez Płatnika postanowień Regulaminu jest warunkiem zawarcia umowy zlecenia.
5. 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.
6. Dane kontaktowe Bankieria.pl:
 - a) adres siedziby: Europejska Grupa Francyzowa Sp. z o.o., ul. Morska 122A, 81-225 Gdynia
 - b) adres email: biuro@bankieria.pl
 - c) numer telefonu: 58 663 05 05godz. od 8:00 do 17:00 w dni robocze z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.
7. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące.

§2 Definicje

1. Agent- przedsiębiorca, który zawarł umowę agencyjną z Europejska Grupa Francyzowa Sp. z o.o. na świadczenie usług płatniczych, wpisany do rejestru usług płatniczych;
2. Bankieria.pl - Spółka, wpisana do rejestru 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, prowadzona przez Europejska Grupa Francyzowa Sp. z o.o. lub jej Agent
3. Dni robocze – dni tygodnia od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 13:00 , z wyłączeniem kiedy te dni są ustawowo wolne od pracy.
4. 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.
5. Kasjer – pracownik Bankierii.pl, osoba obsługująca płatników.
6. KNF – Komisja Nadzoru Finansowego.
7. Odbiorca - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, ale posiadająca zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot transakcji płatniczej.
8. Opłata – wynagrodzenie Bankierii z tytułu wykonania usługi.
9. Płatnik- osoby, firmy i instytucje korzystające z usług w punkcie Bankieria.pl, zlecającą przeprowadzenie transakcji płatniczej na rzecz odbiorcy.

10. Regulamin – niniejszy Regulamin usług płatniczych w sieci agencji Bankieria.pl.
11. Reklamacja - wystąpienie do Bankieria.pl osoby zlecającej płatność w agencji, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług płatniczych świadczonych przez Bankieria.pl.
12. Transakcja płatnicza – zlecenie wpłaty środków pieniężnych w punkcie Bankieria.pl.
13. Unikalny Identyfikator - w przypadku podmiotów (odbiorców) zarejestrowanych w Polsce unikalny identyfikator jest nadawany za pośrednictwem banków przez Krajową Izbę rozliczeniową, zwany numerem rachunku bankowego.
14. Usługa płatnicza / Płatność - przyjęcie przez Bankieria.pl środków pieniężnych w gotówce lub za pośrednictwem terminala płatniczego od Płatnika, na podstawie zlecenia płatniczego i przekazania ich oznaczonemu Odbiorcy na rachunek bankowy
15. Ustawa – ustawa o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 r. (Dz. U. Nr 199, po. 1175 ze zmianami).

§3 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 Płatnik.
3. Transakcje płatniczą, można zlecić ustnie, kasjer, za dodatkową opłatą 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, adres), dane Płatnika, tytuł Płatności i kwota.
5. Odbiorca jest identyfikowany wyłącznie na podstawie Unikatowego Identyfikatora wpłaty znajdującego się na Dowodzie Wpłaty.
6. Maksymalna kwoty płatności wynosi 10 tys. EUR. Maksymalna kwota płatności nie dotyczy transakcji wykonywanych do Urzędu Skarbowego oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.
7. Dla Płatności w kwocie powyżej równowartości 1 000 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 1 marca 2018r.. Dz. U. Z 2018r., poz. 723 ze zmianami). Zebrane dane przechowywane są przez okres 5 lat, licząc od pierwszego dnia roku następującego po roku, w którym przeprowadzono transakcję.
8. Płatności przyjmowane są wyłącznie w walucie polskiej (PLN) w formie gotówkowej lub za pośrednictwem terminali płatniczych.
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) nazwę agencji
 - 2) numer wpisu w Rejestrze Usług Płatniczych prowadzonym przez KNF
 - 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 następnych, 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.

§4 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.

§5 Reklamacje i procedury rozstrzygania sporów

1. Niniejszy Regulamin udostępniany jest Klientowi na etapie zawierania umowy przekazu pieniężnego. Dostępny jest na stronie www.bankieria.pl oraz w każdej Agencji Bankieria.pl w formie papierowej.
2. Regulamin Reklamacji określa następujące kwestie:
 - a) miejsce i formę złożenia Reklamacji,
 - b) zakres danych kontaktowych niezbędnych do złożenia Reklamacji,
 - c) termin rozpatrzenia Reklamacji,
 - d) formę powiadamiania o rozpatrzeniu Reklamacji.
3. Proces rozpatrywania Reklamacji rozpoczyna się z chwilą jej otrzymania przez Bankieria.pl i zostaje podjęty niezwłocznie po jej otrzymaniu.
4. Reklamacja może być złożona przez Klienta:
 - a) pisemnie – osobiście w siedzibie Spółki w Gdyni, ul. Morska 122A bądź w Agencji, w której została wykonana Usługa lub za pośrednictwem poczty. Formularz reklamacyjny dostępny jest w każdej Agencji oraz na stronie www.bankieria.pl.
 - b) telefonicznie – pod numerem 58 663 05 05 w godz. od 10:00 do 15:00 w dni robocze z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.
5. Do złożenia Reklamacji niezbędne jest podanie następujących danych:
 - a) dane Klienta transakcji: imię i nazwisko (nazwa firmy); adres (ulica wraz z numerem domu i mieszkania, kod pocztowy, miejscowość/poczta), telefon kontaktowy.
 - b) dane transakcji której dotyczy Reklamacja (data, kwota, dane Odbiorcy)
 - c) powód Reklamacji.
6. Do zgłoszenia reklamacji Płatności konieczne jest okazanie oryginalnego potwierdzenia kopii Dowodu Wpłaty.
7. Na żądanie Klienta Bankieria.pl potwierdza fakt złożenia przez niego Reklamacji.
8. Klient może złożyć Reklamację samodzielnie lub poprzez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem. W takim wypadku pełnomocnik zobowiązany jest do załączenia pełnomocnictwa.
9. Złożenie przez Klienta reklamacji na usługi płatnicze świadczone przez Bankieria.pl powinno nastąpić niezwłocznie po powzięciu informacji przez Klienta o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu usługi
10. Reklamacja zostanie rozpatrzona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od otrzymania Reklamacji przez Bankieria.pl.
11. Odpowiedź na wniesioną reklamację składający otrzyma na piśmie, na adres podany w formularzu reklamacyjnym lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, zgodnie z życzeniem

- Klienta.
12. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie Bankieria.pl:
 - a) wyjaśni przyczynę opóźnień
 - b) wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone,
 - b) określi i wskaże przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
 13. W przypadku niedotrzymania terminów wskazanych w Regulaminie Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
 14. Odpowiedź na Reklamację zawierać będzie w szczególności:
 - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
 - b) wyczerpującą informację na temat stanowiska w sprawie skierowanych zastrzeżeń,
 - c) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
 - d) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego jednak niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
 15. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji lub rozpatrzenia Reklamacji niezgodnie ze stanowiskiem Klienta, Klient może złożyć odwołanie od decyzji w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na Reklamację. Sposób wniesienia odwołania jest analogiczny do sposobu wnoszenia Reklamacji.
 16. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji, Klient może:
 - a) zawrzeć ugodę na podstawie negocjacji przeprowadzonych z Bankieria.pl,
 - b) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - c) wnieść powództwo do sądu powszechnego zgodnie z siedzibą Spółki
 17. W przypadku zwrócenia przez bank Odbiorcy Płatności środki przechowywane są przez Bankierię do czasu ich odbioru przez uprawnioną osobę. Po zgłoszeniu się Nadawcy do Agencji i okazaniu oryginalnego potwierdzenia kopii Dowodu Wpłaty Bankieria dokona zwrotu Płatności. Kosztami obsługi zwrotu zostanie obciążony Nadawca.
 18. Zgodnie z przepisami Ustawy, przysługuje prawo wniesienia do KNF skargi na działalność Bankierii w zakresie świadczonych Usług przekazu pieniężnego.
 19. Reklamację można złożyć w terminie do 13 miesięcy od daty otrzymania przez Bankierię do realizacji Płatności.

§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 Francyzowej, 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.