Załącznik do Uchwały nr 384/2026.
Zarządu SGB-Banku S.A.
z dnia 20 października 2026 r.

Regulamin realizacji przez SGB-Bank S.A. poleceń wypłaty w obrocie dewizowym

Obowiązuje od 07.12.2026

Spis treści

Rozdział 1. Czego dotyczy regulamin? 3

A. Najważniejsze postanowienia i słownik pojęć *3*

A. Kiedy realizacja polecenia wypłaty w obrocie dewizowym może być ograniczona? *9*

B. Jak rozliczamy polecenia wypłaty? *9*

C. Jak rozliczamy anulowania i zwroty? *10*

Rozdział 2. Zlecenia wychodzące 11

A. Jakie rodzaje poleceń wypłaty realizujemy? *11*

B. Jakich obowiązkowych informacji potrzebujemy do realizacji Twojego polecenia wypłaty? *12*

C. Na jakiej podstawie realizujemy zlecenia wychodzące? *13*

D. W jakich trybach realizujemy zlecenia wychodzące? *13*

E. Jaką kwotę pieniędzy musisz pozostawić do naszej dyspozycji? *14*

F. W jaki sposób potwierdzamy realizację zlecenia płatniczego? *14*

G. W jakich terminach realizujemy zlecenia wychodzące? *15*

H. Na jakich zasadach realizujemy zlecenia wychodzące? *16*

I. Kiedy odmawiamy realizacji polecenia wypłaty? *17*

J. Na jakich zasadach możesz anulować polecenie wypłaty? *17*

Rozdział 3. Zlecenia przychodzące 18

A. Jak rozliczamy zlecenia przychodzące? *18*

B. Kiedy zwracamy zlecenia przychodzące? *19*

C. Kiedy anulujemy polecenie wypłaty i zwrócimy pieniądze? *19*

D. Jakie masz obowiązki, jeśli odmówisz przyjęcia polecenia wypłaty? *20*

Rozdział 4. Postanowienia końcowe 20

A. Ogólne postanowienia, które dotyczą regulaminu *20*

B. Taryfa prowizji i opłat *21*

C. Jak potwierdzamy wykonanie polecenia wypłaty w obrocie dewizowym? *22*

D. Zasady Twojej odpowiedzialności *22*

E. Zasady odpowiedzialności banku *23*

F. Reklamacje, skargi i wnioski *24*

G. Zmiana regulaminu *28*

Załączniki:

Załącznik nr 1 Klauzula informacyjna SGB-Banku S.A. dla klienta

Rozdział 1. Czego dotyczy regulamin?

A. Najważniejsze postanowienia i słownik pojęć

§ 1

1. Ten regulamin określa **zasady postępowania podczas wykonywania poleceń wypłaty w obrocie dewizowym na zlecenie i na rzecz klientów,** którzy posiadają rachunki w jednostkach organizacyjnych Spółdzielczej Grupy **Bankowej (**SGB).
2. Polecenia wypłaty w obrocie dewizowym realizujemy w walutach, które są określone w naszej tabeli kursów walut dla dewiz, z zastrzeżeniem ust. 3 tego paragrafu.
3. **Odmawiamy realizacji zlecenia**, jeżeli wskazaną przez zleceniodawcę (płatnika) walutą polecenia wypłaty jest waluta PLN, a bank odbiorcy nie prowadzi rozliczeń w PLN.

§ 2

Słownik pojęć

W regulaminie stosujemy **następujące** pojęcia:

bank (**my)**	SGB-Bank S.A. z siedzibą w Poznaniu.
bank odbiorcy	To: • bank krajowy lub • bank zagraniczny lub • instytucja finansowa, który/która prowadzi rachunek odbiorcy. Bank odbiorcy to także dostawca usług płatniczych.
bank pośredniczący	To: • bank krajowy lub • bank zagraniczny lub • instytucja finansowa,

	który/która pośredniczy w wykonaniu polecenia wypłaty w obrocie dewizowym.
bank zleceniodawcy	To: • bank krajowy lub • bank zagraniczny • lub instytucja finansowa, który/która prowadzi rachunek zleceniodawcy (płatnika). Bank zleceniodawcy to także dostawca usług płatniczych.
BIC	Kod identyfikacyjny banku, który jednoznacznie wskazuje dostawcę usług płatniczych w systemie SWIFT.
data waluty (data księgowania)	Moment, od którego lub do którego naliczamy odsetki od pieniędzy, którymi obciążyliśmy lub uznaliśmy rachunek płatniczy.
dzień roboczy	Dzień, w którym obsługujemy klientów. Dzień roboczy nie jest sobotą ani dniem ustawowo wolnym od pracy.
dzień nieroboczy	*Dzień, który nie jest dniem roboczym*[1].
dzień przyjęcia zlecenia	Dzień roboczy lub w przypadku natychmiastowego polecenia wypłaty także dzień nieroboczy, w którym: • zostały spełnione wszystkie warunki niezbędne do wykonania polecenia wypłaty w obrocie dewizowym, określone w tym regulaminie oraz • nie są wymagane dodatkowe wyjaśnienia i uzupełnienia.
EOG	Europejski Obszar Gospodarczy obejmujący państwa członkowskie Unii Europejskiej oraz Norwegię, Islandię i Lichtenstein.
IBAN/unikatowy identyfikator	Numer rachunku bankowego zgodny z międzynarodowym standardem numeracji rachunków bankowych

[1] Znajdzie zastosowanie od 07.12.2026 roku

ustanowionym przez European Committee for Bank Standardisation.

instrukcja kosztowa CRED (dawniej BEN)

Instrukcja kosztowa podana w poleceniu wypłaty, która określa, że odbiorca pokrywa:

- prowizje i
- opłaty

wszystkich banków, które biorą udział w realizacji polecenia wypłaty przez pobranie z kwoty przekazywanej przez zleceniodawcę. Instrukcja ta ma zastosowanie wyłącznie dla zleceń przychodzących.

instrukcja kosztowa DEBT (dawniej OUR)

Instrukcja kosztowa podana w poleceniu wypłaty, która określa, że zleceniodawca pokrywa:

- prowizje i
- opłaty

wszystkich banków, które biorą udział w realizacji polecenia wypłaty.

instrukcja kosztowa SHAR (dawniej SHA)

Instrukcja kosztowa podana w poleceniu wypłaty, która określa, że:

- zleceniodawca pokrywa prowizje i opłaty należne bankowi zleceniodawcy, a
- odbiorca pokrywa prowizje i opłaty banku odbiorcy i banków pośredniczących biorących udział w realizacji polecenia wypłaty.

jednostka organizacyjna SGB

Bank (my) lub banki spółdzielcze zrzeszone z nami w Spółdzielczej Grupie Bankowej.

Natychmiastowe

polecenie wypłaty

w obrocie dewizowym

/ natychmiastowe

polecenie wypłaty[2]

To bezwarunkowe zlecenie wypłacenia określonej kwoty pieniężnej na rzecz wskazanego odbiorcy, nominowane w walucie EURO, wykonywane natychmiast, 24 godziny na dobę i w dowolnym dniu kalendarzowym które jest:

- *przekazane do lub*
- *otrzymane z*

zagranicznych lub krajowych banków i instytucji finansowych upoważnionych do wykonywania tego rodzaju zleceń.

O ile w regulaminie nie wskazano inaczej, do natychmiastowego polecenia wypłaty w obrocie dewizowym stosuje się zasady przewidziane dla polecenia wypłaty w obrocie dewizowym.

numer rozliczeniowy banku

Numer rozliczeniowy, który pozwala na identyfikację:

- banku krajowego albo
- banku zagranicznego albo

instytucji finansowej, która jest dostawcą usług płatniczych.

NRB

Numer Rachunku Bankowego zgodny z krajowym standardem numeracji kont bankowych. W Polsce składa się z 26 cyfr. Zawiera cyfry kontrolne, identyfikator banku oraz numer konta klienta.

Odbiorca

To:

- osoba fizyczna,
- osoba prawna lub

[2] Postanowienia dotyczące natychmiastowego polecenia wypłaty będą obowiązywać od 7 grudnia 2026 roku dla zleceń przychodzących oraz od 4 lipca 2027 roku dla zleceń wychodzących.

	• jednostka organizacyjna, która nie jest osobą prawną, ale ma zdolność prawną i jest wskazana w poleceniu wypłaty w obrocie dewizowym. Na rzecz tej osoby ma być wykonana transakcja.
polecenie wypłaty w obrocie dewizowym / polecenie wypłaty	To bezwarunkowe zlecenie wypłacenia określonej kwoty pieniężnej na rzecz wskazanego odbiorcy (nominowane w walucie obcej lub złotych), które jest: • przekazane do lub • otrzymane z zagranicznych lub krajowych banków i instytucji finansowych upoważnionych do wykonywania tego rodzaju zleceń.
posiadacz rachunku (klient)	Klient (zleceniodawca lub odbiorca), dla którego jednostka organizacyjna SGB prowadzi rachunek.
regulamin	To regulamin realizacji przez SGB-Bank S.A. poleceń wypłaty w obrocie dewizowym oraz załącznik – klauzula informacyjna.
SGB lub Spółdzielcza Grupa Bankowa	Zrzeszenie, które tworzą SGB-Bank S.A. oraz banki spółdzielcze, które zawarły z nim umowę zrzeszenia.
SEPA	Jednolity Obszar Płatności w Euro (Single Euro Payments Area) to obszar, w ramach którego obywatele, przedsiębiorcy i inne podmioty mogą dokonywać bezgotówkowych rozliczeń w walucie EUR na terenie Unii Europejskiej (zarówno transgranicznie, jak i w granicach państw członkowskich) według takich samych zasad i na takich samych warunkach.
SWIFT	Międzynarodowy system telekomunikacyjny.
Taryfa	„Taryfa prowizji i opłat za czynności i usługi bankowe – klienci indywidualni ” oraz „Taryfa prowizji i opłat za czynności i usługi bankowe – klienci instytucjonalni””, które aktualnie u nas obowiązują.

tryb normalny	Realizacja polecenia wypłaty, która polega na dostarczeniu pieniędzy do banku odbiorcy w następnym dniu roboczym, po dniu złożenia dyspozycji polecenia wypłaty w obrocie dewizowym.**tryb pilny** Realizacja polecenia wypłaty, która polega na dostarczeniu pieniędzy do banku odbiorcy w dniu złożenia dyspozycji polecenia wypłaty w obrocie dewizowym.
transakcja płatnicza	Działanie pomiędzy rachunkami płatniczymi, które zainicjował: • płatnik lub • odbiorca transferowanych pieniędzy. Transakcja płatnicza jest niezależna od rodzaju podstaw zobowiązań między płatnikiem a odbiorcą.
transakcja negocjowana	Transakcja, która polega na uzgodnieniu indywidualnego, negocjowanego kursu kupna/sprzedaży walut wymienialnych za walutę polską (dalej zwany: kursem negocjowanym)
weryfikacja odbiorcy płatności/ VOP	***wykonywana przez nas weryfikacja odbiorcy płatności, polegająca na sprawdzeniu zgodności podanego numeru rachunku bankowego z nazwą odbiorcy, natychmiast po przekazaniu nam przez zleceniodawcę (płatnika)odpowiednich informacji o odbiorcy, a przed zatwierdzeniem zlecenia wychodzącego[3].***
zlecenie przychodzące	Polecenie wypłaty w obrocie dewizowym, w którym działamy jako bank odbiorcy.
zlecenie wychodzące	Polecenie wypłaty w obrocie dewizowym, w którym działamy jako bank zleceniodawcy (płatnika).
zleceniodawca (płatnik)	To: • osoba fizyczna, • osoba prawna lub

[3] Postanowienia będą obowiązywać od 21 marca 2027 roku.

jednostka organizacyjna, która nie jest osobą prawną, ale ma zdolność prawną i składa polecenie wypłaty w obrocie dewizowym.

A. Kiedy realizacja polecenia wypłaty w obrocie dewizowym może być ograniczona?

§ 3

1. Realizację przez nas polecenia wypłaty w obrocie dewizowym **mogą ograniczać**:
   1) odrębne porozumienia międzybankowe lub
   2) odrębne porozumienia międzynarodowe lub
   3) inne ograniczenia prawne, w tym wynikające z prawa międzynarodowego lub
   4) zasady lub zwyczaje obowiązujące za granicą lub w obrocie międzynarodowym.

   W przypadku, gdy takie ograniczenia wystąpią, możemy odmówić lub wstrzymać realizację polecenia wypłaty.
2. Wskazane w ust. 1 tego paragrafu ograniczenia mogą w szczególności wynikać z:
   1) przepisów prawa regulujących działalność banku pośredniczącego, banku zleceniodawcy lub banku odbiorcy;
   2) przepisów z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy lub finansowaniu terroryzmu.

   i mogą powodować:
   1) **wstrzymanie realizacji polecenia wypłaty** lub
   2) **zablokowanie pieniędzy, które są przedmiotem polecenia wypłaty**.
3. Świadczymy usługi objęte regulaminem na rzecz **klientów**, którzy posiadają rachunki w jednostkach organizacyjnych Spółdzielczej Grupy Bankowej (SGB). Bank spółdzielczy działa w charakterze naszego agenta, na podstawie odrębnie zawartej umowy.

B. Jak rozliczamy polecenia wypłaty?

§ 4

1. Polecenia wypłaty rozliczamy z Tobą w formie bezgotówkowej.

§ 5

1. Rozliczenie z Tobą polecenia wypłaty realizujemy na podstawie **kursów walut**, które są ogłaszane w tabeli kursów walut dla naszych dewiz.
2. Nasze kursy walut:
   1) mogą zmieniać się w ciągu dnia roboczego;
   2) podajemy do wiadomości w aktualnej tabeli naszych kursów walut obcych. Tabela ta jest dostępna w jednostkach organizacyjnych SGB oraz na stronie internetowej SGB.
3. Jeżeli zawarliśmy z Tobą transakcję negocjowaną, aby rozliczyć polecenie wypłaty stosujemy **kurs negocjowany.**
4. W godzinach od 15:30 do 20:00 możemy stosować **automatyczny algorytm negocjacji kursów dla zleceń przychodzących**. Odbywa się to bez kontaktu z:
   1) odbiorcą lub
   2) jednostką organizacyjną SGB, która prowadzi rachunek odbiorcy.
5. Jeżeli użyjemy algorytmu (o którym mowa w ust. 4 tego paragrafu) oznacza to, że **rozliczyliśmy zlecenie po kursie preferencyjnym**. Algorytm stosujemy w przypadku sesji rozliczanych po godz.15:30 oraz sytuacjach wyjątkowych tj.:
   1) awarii;
   2) powodów technicznych;
   3) opóźnienia w rozliczeniu sesji.
6. Stosujemy odpowiednio kurs kupna albo kurs sprzedaży dla dewiz w przypadku, o którym mowa w ust. 1 tego paragrafu.
7. Aby rozliczyć prowizję – stosujemy kurs średni NBP, który publikujemy w tabeli kursów walut dla dewiz.
8. Aby rozliczyć koszty innych banków, które uczestniczą w realizacji polecenia wypłaty w obrocie dewizowym – stosujemy kursy zgodnie z ust. 6 tego paragrafu.
9. W sytuacji, gdy polecenie wypłaty jest świadczeniem emerytalno-rentowym, aby wyliczyć:
   1) przychód do opodatkowania zaliczki na poczet ewentualnego podatku dochodowego od osób fizycznych i
   2) ewentualną składkę na ubezpieczenie zdrowotne,

   stosujemy kurs średni NBP z ostatniego dnia roboczego, który poprzedzał dzień uzyskania przychodu.

C. Jak rozliczamy anulowania i zwroty?

§ 6

1. Aby rozliczyć anulowania i zwroty stosujemy **kursy publikowane w tabeli kursów walut dla dewiz** z dnia ich rozliczenia z Tobą.
2. Polecenie wypłaty w obrocie dewizowym realizujemy w sposób, który umożliwia prawidłową realizację polecenia wypłaty w oparciu o dane przekazane przez zleceniodawcę (płatnika).

Rozdział 2. Zlecenia wychodzące

W tym rozdziale, gdy mówimy „Ty" – mamy na myśli zleceniodawcę (płatnika).

A. Jakie rodzaje poleceń wypłaty realizujemy?

§ 7

1. Polecenie wypłaty realizujemy na podstawie Twojego zlecenia przyjętego przez nas. Rodzaje poleceń wypłaty, które realizujemy to:
   1) **polecenia wypłaty SEPA** – czyli polecenia wypłaty, które łącznie spełniają poniższe warunki:
      a) realizują je banki, które należą do systemu SEPA,
      b) są wykonywane w walucie EUR,
      c) zawierają instrukcję kosztową SHAR
      d) zawierają numery rachunków bankowych – Twój i odbiorcy – w formacie IBAN w przypadku przelewu do banku zagranicznego lub innego banku w Polsce;
   2) **polecenia wypłaty skierowanie do krajów EOG** – czyli przelewy, które łącznie spełniają poniższe warunki:
      a) są wysyłane do państwa należącego do EOG,
      b) są wykonywane w walucie EUR lub innej walucie obowiązującej w kraju, który należy do EOG (z zastrzeżeniem § 1 ust. 2 i 3 tego regulaminu),
      c) zawierają instrukcję kosztową SHAR (nie zrealizujemy polecenia wypłaty skierowanego do kraju EOG, które zawiera instrukcję kosztową DEBT albo CRED);
   3) **polecenia wypłaty skierowane do krajów innych niż EOG** – czyli polecenia wypłaty, które zawierają dowolną instrukcję kosztową (SHAR, CRED albo DEBT), zgodnie z Twoją dyspozycją.

B. Jakich obowiązkowych informacji potrzebujemy do realizacji Twojego polecenia wypłaty?

§ 8

1. **Masz obowiązek podać w poleceniu wypłaty prawidłowe dane (informacje)**, które obejmują:
   1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres – zarówno Twój, jak i odbiorcy;
   2) numer rachunku bankowego odbiorcy;
   3) nazwę waluty i kwotę, w jakiej mamy zrealizować polecenie wypłaty;
   4) kod BIC banku odbiorcy (ten kod nie jest nam potrzebny, jeżeli rachunek odbiorcy jest w formacie IBAN);
   5) nazwę i siedzibę banku odbiorcy (te informacje nie są nam potrzebne, jeżeli rachunek odbiorcy jest w formacie IBAN);
   6) Twój numer rachunku bankowego, abyśmy mogli rozliczyć kwotę polecenia wypłaty;
   7) Twój numer rachunku bankowego, abyśmy mogli rozliczyć prowizje i opłaty należne z tytułu realizacji polecenia wypłaty (dotyczy to sytuacji, w których wskażesz instrukcję kosztową SHAR albo DEBT; gdy w poleceniu wypłaty podasz tylko jeden numer rachunku, przyjmiemy, że jest to rachunek dla rozliczenia zarówno kwoty polecenia wypłaty, jak i prowizji i opłat);
   8) sposób realizacji (musisz wskazać, czy polecenie wypłaty mamy zrealizować w trybie pilnym,[4] czy w trybie normalnym lub jako natychmiastowe polecenie wypłaty[5]);
   9) instrukcję kosztową, a więc określenie, kto pokrywa:
      a) prowizje i opłaty – nasze oraz banku odbiorcy oraz
      b) prowizje i opłaty banków, które pośredniczą w realizacji polecenia wypłaty, jeżeli takie występują.
2. Odrzucimy zlecenie, jeżeli dane, które od Ciebie otrzymamy, nie pozwolą nam zrealizować transakcji.
3. Dokonujemy międzynarodowych transferów pieniężnych za pośrednictwem Stowarzyszenia na Rzecz Międzybankowej Telekomunikacji Finansowej

[4] Postanowienia dotyczące natychmiastowego polecenia wypłaty będą obowiązywać od 4 lipca 2027 roku

(SWIFT). W związku z tym **dostęp do danych osobowych może mieć administracja rządowa Stanów Zjednoczonych**. Władze amerykańskie zobowiązały się do wykorzystywania danych osobowych pozyskiwanych ze SWIFT wyłącznie do walki z terroryzmem, z poszanowaniem gwarancji przewidzianych przez europejski system ochrony danych osobowych wyrażonych w Dyrektywie 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 24 października 1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych.

C. Na jakiej podstawie realizujemy zlecenia wychodzące?

§ 9

1. Zlecenia wychodzące realizujemy na podstawie zlecenia, które złożyłaś(-eś) w:
   1) naszej placówce – w formie papierowej lub ustnej;
   2) bankowości elektronicznej – jeżeli zawarłaś(-eś) z nami umowę o świadczenie usług bankowości elektronicznej w zakresie obsługi poleceń wypłaty w obrocie dewizowym.
2. Gdy podpiszesz się na wydrukowanej dyspozycji polecenia wypłaty w obrocie dewizowym, oznacza to, że udzieliłaś(-eś) nam zgody, abyśmy zrealizowali polecenie wypłaty.
3. Gdy złożysz zlecenie poprzez usługę bankowości elektronicznej – obowiązują odrębne zasady autoryzacji. Zasady te określa umowa o korzystanie z usługi bankowości elektronicznej.

D. W jakich trybach realizujemy zlecenia wychodzące?

§ 10

1. Zlecenie wychodzące realizujemy we wskazany przez Ciebie sposób, a więc **w trybie, który określiłaś(-eś) w zleceniu wychodzącym** lub jako natychmiastowe polecenie wypłaty[5].
2. Zlecenie wychodzące (inne niż natychmiastowe polecenie wypłaty) możemy, na Twój wniosek, zrealizować **w trybie pilnym** w przypadku:
   1) poleceń wypłaty, które są skierowane do krajów EOG, do banków uczestniczących w systemie Target 2 i realizowanych w walucie EUR;

[5] Postanowienie dotyczące natychmiastowego polecenia wypłaty będzie obowiązywać od 4 lipca 2027 roku.

2) poleceń wypłaty innych niż wskazane w pkt 1. W takiej sytuacji obowiązuje cię zapłata dodatkowej opłaty za to, że zrealizujemy zlecenie wypłaty w trybie pilnym (zgodnie z obowiązującą taryfą).

3. Zlecenia wychodzące **w trybie pilnym** realizujemy wyłącznie jeżeli złożysz dyspozycję do godziny:
   1) 14:00 (w naszej placówce) lub
   2) 14:30 (w bankowości elektronicznej).
4. *Zlecenie wychodzące realizowane jako polecenie wypłaty SEPA domyślnie wykonujemy jako natychmiastowe polecenie wypłaty, chyba, że wybierzesz jego realizację w trybie normalnym[6].*

E. Jaką kwotę pieniędzy musisz pozostawić do naszej dyspozycji?

§ 11

1. Masz obowiązek pozostawić do naszej dyspozycji pieniądze, które są niezbędne do tego, abyśmy mogli wykonać polecenie wypłaty w obrocie dewizowym. Do kwoty pieniędzy, które nam pozostawisz, musisz doliczyć kwotę naszych prowizji i opłat.

F. W jaki sposób potwierdzamy realizację zlecenia płatniczego?

§ 12

1. Przekazujemy Ci **potwierdzenie wykonania zlecenia płatniczego**:
   1) jeśli złożysz zlecenie wychodzące, które spełnia warunki wymagane do jego realizacji (tj. przekażesz nam informacje wskazane w paragrafie 8 ust. 1 regulaminu) oraz
   2) jeśli zapewnisz, na wskazanym w zleceniu rachunku bankowym, pieniądze, które są niezbędne, abyśmy zrealizowali zlecenie (w tym także kwotę naszych prowizji i opłat).
2. Potwierdzenie wykonania zlecenia płatniczego zawiera:
   1) informacje wymagane od Ciebie (zgodnie z paragrafem 8 ust. 1 regulaminu) i
   2) referencje polecenia wypłaty.
   3) *wynik weryfikacji odbiorcy płatności (w przypadku zleceń wskazanych w paragrafie 14 ust. 1 regulaminu).*[7]

[6] Postanowienia bedą obowiązywać od 4 lipca 2027 roku
[7] Postanowienie będzie obowiązywać od 21 marca 2027 roku.

G. W jakich terminach realizujemy zlecenia wychodzące?

§ 13

1. Jeśli złożysz zlecenie wychodzące w trybie normalnym w formie bezgotówkowej (czyli, jeśli pieniądze będą pobrane przez nas bezpośrednio z Twojego konta, bez użycia gotówki) w danym dniu roboczym do godziny:
   1) 15:00 – jeśli złożysz je w naszej placówce;
   2) 15:30 – jeśli złożysz je przez bankowość elektroniczną,

   zrealizujemy je w tym samym dniu. Oznacza to, że pieniądze zostaną pobrane z Twojego rachunku jeszcze tego samego dnia. Do rozliczenia zastosujemy tabelę kursów walut obcych obowiązujących u nas w chwili wykonania zlecenia.
2. Jeśli złożysz zlecenie wychodzące w trybie normalnym w formie bezgotówkowej (czyli, jeśli pieniądze będą pobrane przez nas bezpośrednio z Twojego konta, bez użycia gotówki) w danym dniu roboczym po godzinie:
   1) 15:00 – jeśli złożysz je w naszej placówce;
   2) 15:30 – jeśli złożysz je przez bankowość elektroniczną,

   lub w dniu, który nie jest dniem roboczym, zrealizujemy je w następnym dniu roboczym. Oznacza to, że pieniądze zostaną pobrane z Twojego konta w następnym dniu roboczym. Do rozliczenia zastosujemy tabelę kursów walut obcych, która u nas obowiązuje i którą jako pierwszą opublikujemy w dniu realizacji zlecenia.
3. *Natychmiastowe polecenie wypłaty w formie bezgotówkowej (czyli, jeśli pieniądze będą pobrane przez nas bezpośrednio z Twojego konta, bez użycia gotówki) złożone w naszej placówce lub przez bankowość elektroniczną, zrealizujemy je w tym samym dniu. Oznacza to, że pieniądze zostaną pobrane z Twojego rachunku jeszcze tego samego dnia bezpośrednio po zleceniu i autoryzacji. Do rozliczenia zastosujemy tabelę kursów walut obcych obowiązujących u nas w chwili wykonania zlecenia*.[8]
4. Jeśli zawarłaś(-eś) z nami transakcję negocjowaną, to zlecenie wychodzące rozliczymy z datą wynegocjowania kursu.
5. Zlecenie wychodzące, jak i wszystkie nasze opłaty i prowizje związane z jego realizacją:
   1) rozliczymy z Tobą w formie bezgotówkowej,

[8] Postanowienie będzie obowiązywać od 4 lipca 2027 roku.

2) obciążają Twój określony rachunek lub rachunki bankowe, które prowadzimy w jednostce organizacyjnej SGB.

H. Na jakich zasadach realizujemy zlecenia wychodzące?

§ 14

1. *W przypadku zleceń realizowanych kanałami SEPA, po złożeniu zlecenia wychodzącego, a przed jego autoryzacją odbywa się weryfikacja danych odbiorcy (VOP). Niezależnie od wyniku weryfikacji, masz prawo autoryzować zlecenie. Jednak w przypadku wyniku innego niż „Match", środki mogą trafić na rachunek nienależący do wskazanego przez Ciebie odbiorcy, za co nie będziemy ponosili odpowiedzialności*[9]*.*
2. *W przypadku realizacji zleceń wychodzących innymi kanałami niż wskazane w ust. 1, weryfikacja danych odbiorcy (VOP) nie jest przez nas wykonywana*.[10]
3. **W chwili, gdy złożysz i autoryzujesz zlecenie wychodzące,** jednostka organizacyjna SGB, która prowadzi Twój rachunek bankowy, **blokuje na nim**:
   1) kwotę wynikającą ze zlecenia – w przypadku gdy zlecenie wychodzące realizujemy w walucie, w której prowadzony jest rachunek;
   2) szacunkową kwotę wynikającą z przewalutowania zlecenia – w przypadku gdy zlecenie wychodzące realizujemy w innej walucie niż waluta, w której prowadzony jest rachunek;
   3) równowartość kwoty wynikającej ze zlecenia wypłaty według kursu negocjowanego – w przypadku zleceń wychodzących, dla których kurs waluty ustaliliśmy w trybie indywidualnej negocjacji.
4. Jednostka organizacyjna SGB, która prowadzi Twój rachunek bankowy, w dniu realizacji zlecenia wychodzącego:
   1) zwalnia blokadę, o której mowa w ust. 1 tego paragrafu i
   2) obciąża Twój rachunek równowartością kwoty zlecenia.

   Termin uznania rachunku odbiorcy znajduje się w regulacji banku odbiorcy.

   Jeśli złożysz:
   1) **polecenie wypłaty** w walucie innej niż EUR albo
   2) **polecenie wypłaty skierowane do krajów EOG** w walucie innej niż EUR,

[9] Postanowienie będzie obowiązywać od 21 marca 2027 roku.
[10] Postanowienie będzie obowiązywać od 21 marca 2027 roku.

to uznajemy rachunek banku odbiorcy kwotą polecenia wypłaty najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu, w którym otrzymaliśmy zlecenie wychodzące do realizacji. Uwzględniamy przy tym godziny graniczne i obowiązujące u nas kursy walut.

5. Jeśli złożysz polecenie wypłaty (o którym mowa w ust. 2 tego paragrafu) w naszej placówce, termin realizacji zlecenia wskazany w ust. 2 tego paragrafu może wydłużyć się o jeden dzień roboczy ze względów technicznych.

I. Kiedy odmawiamy realizacji polecenia wypłaty?

§ 15

1. **Odmawiamy realizacji polecenia wypłaty / odrzucamy zlecenie,** jeśli nie spełniłaś(-eś) wszystkich warunków niezbędnych dla realizacji zlecenia wychodzącego (o których mowa w paragrafie 8 ust. 1 i 2 regulaminu), w tym nie zapewniłaś(-eś) pieniędzy na pokrycie kwoty polecenia wypłaty oraz należnych nam, z tytułu realizacji zlecenia wychodzącego, prowizji i opłat.
2. Możemy **odmówić realizacji zlecenia wychodzącego**, jeżeli po jego przyjęciu okaże się, że realizacja nie jest możliwa z powodów:
   1) o których mowa w paragrafie 25 ust. 1-5 regulaminu lub
   2) nieobsługiwania waluty polecenia wypłaty przez bank odbiorcy.
3. W przypadkach (o których mowa w ust. 1 i 2 tego paragrafu) mamy obowiązek niezwłocznie poinformować jednostkę organizacyjną SGB, która prowadzi Twój rachunek:
   1) że odmówiliśmy realizacji polecenia wypłaty i
   2) (jeśli jest to możliwe) o tym, jaka jest przyczyna odmowy oraz o procedurze sprostowania błędów, które spowodowały odmowę, chyba że powiadomienie takie nie jest dopuszczalne z mocy odrębnych przepisów.

J. Na jakich zasadach możesz anulować polecenie wypłaty?

§ 16

1. **Możesz anulować polecenie wypłaty**, które złożyłaś(-eś) w postaci papierowej, jeżeli złożysz stosowne oświadczenie na piśmie w jednostce organizacyjnej SGB, która przyjęła zlecenie do realizacji.
2. Za anulowanie polecenia wypłaty (o którym mowa w ust. 1 powyżej) **pobieramy opłaty zgodnie z obowiązującą taryfą**.

3. **Zwracamy Ci kwotę polecenia wypłaty zgodnie z Twoją dyspozycją dopiero po tym, gdy otrzymamy pieniądze od banku pośredniczącego lub banku odbiorcy. Zwracamy kwotę, którą nam zwrócono:**
   1) jeśli złożysz dyspozycję anulowania polecenia wypłaty po rozpoczęciu jego realizacji lub
   2) jeśli zrealizujemy już zlecenie wychodzące.
4. **Pokrywasz koszt różnicy kursu**, który może wynikać z ewentualnego przewalutowania kwoty anulowanego polecenia wypłaty na walutę rachunku.
5. **Ponosisz wszelkie koszty** z tytułu anulowania polecenia wypłaty, tj. koszty:
   1) banku pośredniczącego lub
   2) banku odbiorcy.
6. Zwrócimy pieniądze na Twój rachunek wskazany w pierwotnym zleceniu, jeżeli:
   1) bank pośredniczący lub
   2) bank odbiorcy

   anulował polecenie wypłaty i zwrócił pieniądze z przyczyn, które nie leżały po naszej stronie.
7. Ty pokrywasz:
   1) koszty banków pośredniczących i banku odbiorcy oraz
   2) nasze opłaty i prowizje.

Rozdział 3. Zlecenia przychodzące

W tym rozdziale, gdy mówimy „Ty” – mamy na myśli odbiorcę.

A. Jak rozliczamy zlecenia przychodzące?

§ 17

1. **Rozliczamy zlecenia przychodzące na Twój rachunek bankowy pod warunkiem**, że:
   1) wskazany w dyspozycji rachunek odpowiada rachunkowi, który prowadzimy w naszych księgach lub
   2) dyspozycja zawiera numer rachunku odbiorcy w formacie IBAN lub NRB, który należy do jednostki organizacyjnej SGB.
2. Jeżeli zlecenie przychodzące zostało przekazane do nas **w dniu roboczym do godziny 15:30**, uznajemy Twój rachunek lub przekazujemy pieniądze do Twojego banku **w dniu wskazanym jako data waluty**.

3. Jeżeli zlecenie przychodzące zostało przekazane do nas **w dniu roboczym po godzinie 15:30 lub w dniu, który nie jest dniem roboczym**, traktujemy je **jako otrzymane w następnym dniu roboczym**. Oznacza to, że uznajemy Twój rachunek lub przekazujemy pieniądze do Twojego banku w następnym dniu roboczym.
4. Jeżeli zlecenie przychodzące zostało przekazane do nas jako natychmiastowe polecenie wypłaty, uznajemy Twój rachunek lub przekazujemy pieniądze do Twojego banku natychmiast.
5. W przypadku **zleceń przesyłanych przez system SWIFT z krajów, które nie należą do EOG**, przekażemy Ci kwotę, która jest pomniejszona o nasze prowizje i opłaty (zgodnie z obowiązująca taryfą).
6. **W pozostałych przypadkach** przekażemy Ci pełną kwotę otrzymanego polecenia wypłaty. Nasze ewentualne prowizje i opłaty pobieramy odrębnie, bez ich potrącania z kwoty polecenia wypłaty.

B. Kiedy zwracamy zlecenia przychodzące?

§ 18

1. Jeżeli zlecenia przychodzące **nie spełnią warunków określonych w § 17 ust. 1** tego regulaminu, **zwracamy je do banku zleceniodawcy**.

C. Kiedy anulujemy polecenie wypłaty i zwrócimy pieniądze?

§ 19

1. **Anulujemy polecenie wypłaty i zwracamy pieniądze do banku zleceniodawcy,** jeśli brakuje nam potrzebnych informacji i mimo podjętych działań nie uda nam się wyjaśnić sprawy. Zanim anulujemy polecenie wypłaty, wysyłamy trzy monity do banku zleceniodawcy z prośbą o wyjaśnienia. Monity wysyłamy co 7 dni roboczych, licząc od dnia, w którym złożysz u nas dyspozycję wyjaśnienia nierozliczonego polecenia wypłaty. Jeżeli bank zleceniodawcy nie udzieli nam odpowiedzi, może to uniemożliwić nam rozliczenie z Tobą polecenia wypłaty.
2. Anulujemy polecenie wypłaty i zwracamy pieniądze do banku zleceniodawcy, jeśli ten bank nas o to poprosi. Żeby to było możliwe polecenie wypłaty nie może być jeszcze rozliczone na Twoim rachunku w jednostce organizacyjnej SGB.

3. **Anulujemy polecenie wypłaty i zwracamy pieniądze do banku zleceniodawcy, jeśli już rozliczyliśmy z Tobą polecenie wypłaty, ale bank zleceniodawcy odwołał je z jednego z poniższych** powodów:
   1) podejrzenie oszustwa;
   2) podejrzenie prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu;
   3) duplikat komunikatu;
   4) błąd techniczny;
   5) błąd banku zleceniodawcy.
4. **Anulujemy polecenie wypłaty i zwracamy pieniądze do banku zleceniodawcy** (w sytuacji opisanej w ust. 3 tego paragrafu) tylko wtedy, gdy:
   1) udzielisz nam zgody na zwrot pieniędzy (w formie pisemnej) oraz
   2) upoważnisz jednostkę organizacyjną SGB, która prowadzi Twój rachunek, do obciążenia Twojego rachunku kwotą polecenia wypłaty lub zwrócisz wcześniej wypłacone pieniądze, z uwzględnieniem skutków przewalutowania (jeśli przewalutowanie miało miejsce).
   3) Pobieramy opłaty za wykonanie anulowania polecenia wypłaty i zwrot pieniędzy (zgodnie z obowiązującą taryfą).

D. Jakie masz obowiązki, jeśli odmówisz przyjęcia polecenia wypłaty?

§ 20

1. Jeśli odmówisz **przyjęcia kwoty polecenia wypłaty** (np. z tego powodu, że na Twój rachunek prowadzony w walucie obcej (nie PLN) wpływają pieniądze w innej walucie niż waluta rachunku), masz obowiązek:
   1) złożyć dyspozycję dotyczącą tego polecenia wypłaty oraz
   2) pokryć koszty zrealizowania zlecenia wychodzącego (zgodnie z obowiązującą taryfą).

Rozdział 4. Postanowienia końcowe

A. Ogólne postanowienia, które dotyczą regulaminu

§ 21

1. Realizujemy polecenia wypłaty w obrocie dewizowym z uwzględnieniem:
   1) postanowień tego regulaminu;
   2) aktualnych przepisów polskiego prawa, w szczególności:

a) prawa dewizowego,
b) prawa bankowego,
c) przepisów ustawy o usługach płatniczych,
d) przepisów ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

2. Do realizowania przez nas poleceń wypłaty w obrocie dewizowym, które są objęte tym regulaminem, stosujemy prawo polskie. Ich realizacja może jednak podlegać ograniczeniom, które wskazujemy w § 3 tego regulaminu.
3. Do określenia sądów właściwych do rozstrzygania sporów wynikających pomiędzy Tobą a nami, stosujemy **powszechnie obowiązujące przepisy prawa**.
4. Za każdym razem kiedy klient Banku Spółdzielczego zleca nam wykonanie polecenia wypłaty w obrocie dewizowym, zawiera z nami umowę. **Przed zawarciem tej umowy mamy obowiązek**:
   1) dostarczyć temu klientowi aktualną treść regulaminu wraz z załącznikiem numer 1 oraz taryfy, w sposób uzgodniony z tym klientem, poza trybem określonym w § 31 tego regulaminu;
   2) udostępnić temu klientowi informacje dotyczące wykonanych poleceń wypłaty w obrocie dewizowym, w sposób uzgodniony z tym klientem.
5. Polecenie wypłaty w obrocie dewizowym składasz w języku polskim. Podczas jego realizacji także **komunikujemy się z Tobą po polsku**.

B. Taryfa prowizji i opłat

§ 22

1. **Za czynności związane z realizacją polecenia wypłaty pobieramy opłaty i prowizje** zgodnie z:
   1) obowiązującą taryfą oraz
   2) instrukcją kosztową CRED lub instrukcją kosztową DEBT lub instrukcją kosztową SHAR.
2. Zasady i tryb dla zmiany taryfy są określone w:
   1) „Regulaminie kont dla klientów indywidualnych” (dawniej zwany: Regulaminem świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów indywidualnych) oraz

2) „Regulaminie świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów instytucjonalnych”,

które u nas obowiązują.

C. Jak potwierdzamy wykonanie polecenia wypłaty w obrocie dewizowym?

§ 23

1. Przekazujemy zleceniodawcy / odbiorcy **potwierdzenie wykonania polecenia wypłaty w obrocie dewizowym**, które zawiera:
   1) numer referencji pozwalający na jego identyfikację;
   2) oryginalną walutę i kwotę zlecenia;
   3) kwotę opłat i prowizji, które pobraliśmy;
   4) kurs waluty zastosowany w danym zleceniu przez bank zleceniodawcy / odbiorcy i kwotę zlecenia po przeliczeniu walut, jeżeli zlecenie wiązało się z przeliczeniem waluty;
   5) *w przypadku zlecenia wychodzącego od nas - wynik weryfikacji odbiorcy płatności VOP dla zleceń realizowanych kanałami SEPA;*[11]
   6) datę waluty – odpowiednio:
      a) w przypadku zlecenia wychodzącego od nas – datę obciążenia Twojego rachunku (jeśli jesteś zleceniodawcą (płatnikiem)) lub
      b) w przypadku zlecenia przychodzącego do nas – datę uznania Twojego rachunku (jeśli jesteś odbiorcą).

D. Zasady Twojej odpowiedzialności

§ 24

1. **Odpowiadasz za**:
   1) prawidłowość i prawdziwość informacji podanych przez Ciebie w zleceniu lub
   2) brak informacji, umożliwiającej prawidłową i terminową realizację polecenia wypłaty przez nas lub inne banki.
2. **Obciążamy Cię** wszelkimi kosztami związanymi z:

[11] Postanowienie będzie obowiązywać od 21 marca 2027 roku.

1) korespondencją wyjaśniającą;
2) zwrotem pieniędzy z tytułu polecenia wypłaty;
3) ewentualnym przewalutowaniem,

które (zgodnie z ust. 1 tego paragrafu) były spowodowane brakiem lub błędnymi informacjami podanymi przez Ciebie.

E. Zasady odpowiedzialności banku

§ 25

1. **Odpowiadamy** za realizację polecenia wypłaty:
   1) które otrzymaliśmy od banku zleceniodawcy,
   2) które realizujemy na podstawie zlecenia złożonego przez zleceniodawcę (płatnika),

   (z zastrzeżeniem ust. 2-4 tego paragrafu).
2. Jeżeli wystąpią okoliczności wskazane w § 3 tego regulaminu, to możemy odmówić realizacji polecenia wypłaty. Odmawiamy realizacji polecenia wypłaty w przypadku wystąpienia okoliczności wskazanych w § 1 ust. 3 tego regulaminu.
3. **Możemy odmówić realizacji polecenia wypłaty** do krajów lub podmiotów objętych krajowymi bądź międzynarodowymi sankcjami lub embargami, w szczególności uregulowanymi przez:
   1) Unię Europejską,
   2) Stany Zjednoczone Ameryki,
   3) Organizację Narodów Zjednoczonych.

   Dołożymy wszelkich starań, aby niezwłocznie poinformować Cię o takiej odmowie.
4. Odpowiadasz za skutki podania nam nieprawdziwych informacji, jeżeli jesteś zleceniodawcą (płatnikiem).
5. Jeżeli jesteś zleceniodawcą (płatnikiem) to masz obowiązek udzielić nam wyjaśnień w sprawach objętych postepowaniem wyjaśniającym z powodu transakcji:
   1) objętych sankcjami,
   2) podejrzanych o pranie pieniędzy lub finansowanie terroryzmu lub
   3) innych, które spowodowały zatrzymanie procesu rozliczenia transakcji.
6. Odpowiadamy za realizację polecenia wypłaty, zgodnie z instrukcjami złożonymi przez Ciebie w zleceniu – jako zleceniodawcę (płatnika).

7. **Klasyfikujemy polecenia wypłaty** (zgodnie z § 7 tego regulaminu) na podstawie danych przekazanych przez Ciebie – jako zleceniodawcę (płatnika).
8. **Nie przyjmujemy polecenia wypłaty do realizacji**, jeżeli Ty – jako zleceniodawca (płatnik), nie podasz nam wszystkich informacji, których wymaga regulamin.
9. **Nie odpowiadamy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie polecenia wypłaty** w obrocie dewizowym, które zostało spowodowane:
   1) podaniem przez Ciebie – jako zleceniodawcę (płatnika), nieprawidłowych danych, w tym nieprawidłowego numeru rachunku bankowego;
   2) autoryzowaniem przez Ciebie polecenia wypłaty pomimo niezgodności danych odbiorcy stwierdzonych przy weryfikacji danych odbiorcy (§ 14 ust. 1 regulaminu),
   3) wystąpieniem siły wyższej.
10. W przypadku zleceń wychodzących odpowiadamy za uznanie rachunku banku odbiorcy, a nie rachunku odbiorcy.
11. Nie przyjmujemy na siebie żadnych zobowiązań i nie ponosimy konsekwencji, które wynikają z zastosowania praw i zwyczajów obowiązujących za granicą.

F. Reklamacje, skargi i wnioski

Kiedy w § 26-30 tego regulaminu mówimy „Ty” mamy na myśli klientów SGB-Banku oraz Banków Spółdzielczych zrzeszonych z nami w Spółdzielczej Grupie Bankowej.

§ 26

1. Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji posiadaczy rachunków prowadzonych przez nas znajdują się odpowiednio:
   1) dla klientów indywidualnych: w „Regulaminie kont dla klientów indywidualnych” (dawniej zwanym: Regulaminem świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów indywidualnych) oraz
   2) dla klientów instytucjonalnych: w „Regulaminie świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów instytucjonalnych”.
2. Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji posiadaczy rachunków prowadzonych przez SGB-Bank oraz Banki Spółdzielcze zrzeszone w SGB określają § 26-30 tego regulaminu.
3. Masz obowiązek **na bieżąco sprawdzać prawidłowość**:

1) wykonania przez nas zleconych poleceń wypłaty oraz
2) otrzymanych poleceń wypłaty.

4. **Możesz złożyć reklamację**, jeśli stwierdzisz, że:
   - nie wykonaliśmy Twojego zlecenia,
   - nieprawidłowo wykonaliśmy zlecenie,
   - transakcja nie została przez Ciebie autoryzowana,
   - masz inne zastrzeżenia do naszych usług.
5. Na reklamację masz **13 miesięcy** (jeśli jesteś konsumentem) lub **6 miesięcy** (jeśli nie jesteś konsumentem):
   1) od dnia obciążenia rachunku albo
   2) od dnia, w którym mieliśmy wykonać zlecone lub otrzymane polecenie wypłaty.

   Po (odpowiednio) 13 lub 6 miesiącach **Twoje roszczenia z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych poleceń wypłaty wygasają.**

§ 27

1. **Reklamacje możesz złożyć** w banku bezpośrednio lub poprzez jednostkę organizacyjną SGB, która prowadzi Twój rachunek:
   1) w dowolnej placówce banku lub jednostki organizacyjnej SGB, która prowadzi Twój rachunek (papierowolub ustnie do protokołu),
   2) telefonicznie przez call center (numery na naszej stronie internetowej)[12],
   3) papierowo na adres dowolnej placówki banku lub jednostki organizacyjnej SGB, która prowadzi Twój rachunek,
   4) e-mailem (adres na naszej stronie internetowej) albo przez skrzynkę elektroniczną.
2. Adresy placówek banku i jednostek organizacyjnych SGB, a także numery telefonów i adresy na potrzeby komunikacji elektronicznej, znajdziesz na stronach internetowych tych podmiotów.
3. W pisemnej reklamacji umieść:
   1) swoje imię i nazwisko/nazwę,
   2) adres korespondencyjny
   3) dokładny opis zdarzenia lub Twoich zastrzeżeń,

[12] jeżeli bank świadczy usługę call center

4) informację, czego oczekujesz po rozpatrzeniu zastrzeżeń,
5) podpis,
6) Twój numer telefonu, jeśli odpowiedź chcesz dostać e-mailem (przez telefon przekażemy Ci hasło do otwarcia korespondencji).

4. Jeśli brakuje nam informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, zwrócimy się do Ciebie o ich uzupełnienie.
5. Jeśli odmówisz podania wszystkich danych, których potrzebujemy, aby rozpocząć procedurę, poinformujemy Cię, że nie możemy rozpatrzyć reklamacji, ponieważ nie mamy kompletnych oświadczeń. Niezależnie od tego, odpowiemy na Twoją reklamację w terminie określonym w § 28 ust. 1 tego regulaminu, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w § 28 ust. 2 tego regulaminu.

§ 28

1. Odpowiadamy na Twoją reklamację najpóźniej w ciągu **15 dni roboczych** od dnia:
   1) jej otrzymania – jeśli złożyłaś(-eś) ją bezpośrednio w banku lub
   2) jej wpływu do jednostki organizacyjnej SGB, która prowadzi Twój rachunek – jeśli złożyłaś(-eś) reklamację w tej jednostce.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie możemy rozpatrzyć reklamacji i odpowiedzieć na nią w ciągu 15 dni roboczych, **wydłużamy ten czas do 35 dni roboczych**.
3. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na reklamację w terminie określonym w ust. 1 tego paragrafu, wówczas **w ciągu 14 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji**:
   1) wyjaśniamy przyczynę opóźnienia,
   2) wskazujemy okoliczności, które musimy ustalić, aby rozpatrzyć sprawę,
   3) podajemy przewidywany termin odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż ten wskazany w ust. 2 tego paragrafu.
4. Aby zachować terminy odpowiedzi na reklamację (ust. 1-2 tego paragrafu), wystarczy, że odpowiemy przed upływem tych terminów. W przypadku odpowiedzi na piśmie wystarczające jest nadanie jej w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.

5. Gdy odpowiadamy na reklamację, bierzemy pod uwagę stan faktyczny w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację. Trzymamy się terminów z ust. 1 tego paragrafu, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach z ust. 2 tego paragrafu, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, którymi dysponujemy, pozwalają odpowiedzieć wcześniej.
6. **Gdy zmieni się stan faktyczny**, na podstawie którego odpowiedzieliśmy na reklamację, ponownie ją rozpatrzymy, biorąc pod uwagę zmiany, jeśli są na korzyść klienta.
7. **Na reklamację odpowiadamy w takiej formie w jakiej otrzymaliśmy reklamację, lub zgodnie z Twoim wnioskiem, jeżeli wskażesz inny sposób udzielenia odpowiedzi.**

   Odpowiedź na reklamację wysyłamy:
   1) listem poleconym lub przez skrzynkę elektroniczną, z zastrzeżeniem pkt. 2 poniżej,
   2) e-mailem, w formie podpisanego elektronicznie pliku pdf-u, zaszyfrowanego hasłem. Hasło do odczytania odpowiedzi wysyłamy na numer telefonu, który podasz nam w formularzu reklamacji.

§ 29

1. **Możesz składać do banku skargi,** które nie są reklamacjami. Skargi mogą dotyczyć zachowań pracowników oraz naszych usług.
2. Możesz składać skargi do nas bezpośrednio lub poprzez jednostkę organizacyjną SGB, która prowadzi Twój rachunek.
3. **Możesz składać do nas wnioski** dotyczące poprawy lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty. Możesz składać wnioski do nas bezpośrednio lub poprzez jednostkę organizacyjną SGB, która prowadzi Twój rachunek.
4. Do skarg i wniosków stosujemy odpowiednio postanowienia tego rozdziału z wyjątkiem:

   § 30 ust. 3 pkt 4 i ust. 5 pkt. 1) regulaminu.

§ 30

1. **Nasz bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego**.
2. Jeśli masz spór z naszym bankiem, możesz zwrócić się o pomoc do **Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (dotyczy konsumentów)**.
3. Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem w odpowiedzi na reklamację**,** możesz:

1) odwołać się do Prezesa Zarządu banku,
2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banku Polskich (dotyczy konsumentów);
4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu (dotyczy konsumentów i osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników),
5) skierować sprawę do sądu powszechnego.

4. Jeśli składasz skargę na działalność Zarządu banku, odwołujesz się do Rady Nadzorczej banku. Procedura jest taka jak w przypadku reklamacji.
5. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich mogą prowadzić:
   1) Rzecznik Finansowy (https://www.rf.gov.pl),
   1) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (https://www.knf.gov.pl),
   2) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich (https://www.zbp.pl).

G. Zmiana regulaminu

§ 31

1. Możemy **zmienić regulamin** na zasadach i w trybie określonym w:
   1) „Regulaminie kont dla klientów indywidualnych” (dawniej zwany: Regulaminem świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów indywidualnych oraz
   2) „Regulaminie świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów instytucjonalnych”,

   które obowiązują u nas, z zastrzeżeniem ust. 2 tego paragrafu.
2. Zmiana załącznika nr 1 do Regulaminu (naszej klauzuli informacyjnej) nie powoduje, że musimy Cię o niej informować.

Załącznik nr 1 dla Klientów Banków Spółdzielczych do „Regulaminu realizacji przez SGB-Bank S.A. poleceń wypłaty w obrocie dewizowym”

Klauzula informacyjna SGB-Bank S.A. dla Klienta

Wyjaśnienie używanych nazw

Kiedy używamy zwrotu „Ty”, mamy na myśli każdą osobę fizyczną, z którą wchodzimy w interakcję – niezależnie od tego, czy jesteś naszym klientem. Może to obejmować m.in. reprezentantów, beneficjentów, użytkowników, spadkobierców, a także inne osoby powiązane z klientami, takie jak małżonkowie czy osoby udzielające zabezpieczeń. Pozwoliliśmy sobie na zwrot bezpośredni dla zwiększenia przejrzystości tekstu.

„My” to SGB-Bank S.A. z siedzibą w Poznaniu.

Podstawa prawna informacji

Informację przygotowaliśmy zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (dalej nazywamy je RODO). Twoje dane podlegają szczególnej ochronie jako dane objęte tajemnicą bankową.

Kto odpowiada za przetwarzanie Twoich danych i jak się z nami kontaktować

Jesteśmy administratorem Twoich danych.
Możesz z nami się skontaktować:

- osobiście w placówkach banku
- przez adres poczty elektronicznej: call.center@sgb.pl

- przez adres e-doręczenia: AE:PL-60564-21448-HHEDH-29
- telefonicznie: 800 888 888 (połączenie bezpłatne), 61 647 28 46 (z zagranicy; opłata zgodna z taryfą operatora)
- pisemnie: ul. Szarych Szeregów 23 a, 60-462 Poznań

Wyznaczyliśmy inspektora ochrony danych. Możesz z nim się skontaktować w sprawie swoich danych:

- pisemnie: na adres Administratora danych z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”
- przez adres poczty elektronicznej: iod@sgb.pl

Dlaczego i na jakiej podstawie przetwarzamy Twoje dane

Twoje dane możemy przetwarzać, aby:

1. Wypełniać obowiązki prawne. Obowiązki takie wynikają z przepisów prawa, w tym: prawa wspólnotowego (prawa Unii Europejskiej) lub prawa polskiego dotyczącego banków oraz w związku z realizacją umowy zawartej pomiędzy Tobą a bankiem spółdzielczym. Są to m.in. obowiązki: rachunkowo podatkowe (w tym FATCA i CRS), związane z analizą ryzyka klienta, w tym identyfikacją i weryfikacją, monitorowaniem stosunków gospodarczych, świadczeniem usług płatniczych, zachowaniem bezpieczeństwa przechowanych środków oraz transakcji, a także dotyczące wymiany informacji z bazami informacji związanymi z oceną zdolności i wiarygodności kredytowej lub analizą ryzyka kredytowego. W zakresie zarządzania bankiem jesteśmy zobowiązani przestrzegać rekomendacji organów nadzorczych dotyczących sektora bankowego.
   Podstawa prawna art. 6 ust. 1 lit. c) RODO.
2. Realizować nasze prawnie uzasadnione interesy. Zaliczamy do nich:
   - wykonywanie czynności bankowych, które dotyczą niezbędnych działań w związku z realizacją umowy, zawartą między Tobą a bankiem spółdzielczym, związanej z: wykonywaniem poleceń wypłaty z zagranicy i za granicę, przyjmowaniem, rozliczaniem inkasa dokumentowego w obrocie zagranicznym, realizacją akredytywy dokumentowej,

- dochodzenie lub obrona roszczeń lub praw; cel ten obejmuje także przetwarzanie przez nas danych związanych z reklamacjami, postępowaniami polubownymi, które mogą być wszczęte przeciwko nam w związku z prowadzoną działalnością bankową,
- realizowanie naszych wewnętrznych celów administracyjnych, np. zarządzanie relacjami z Tobą, przygotowywanie informacji zarządczej, w tym statystyk i raportów.

Podstawa prawna art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

Źródło danych

Dane pozyskujemy od banku spółdzielczego, który zawarł z Tobą umowę.

Kategorie przetwarzanych danych

Przetwarzamy:

1. Dane identyfikacyjne i kontaktowe np.: imię, drugie imię, nazwisko, PESEL, seria i nr dokumentu tożsamości, adres zamieszkania/korespondencji.
2. Dane transakcyjne, np.: numer rachunku bankowego, kwoty wpłaty, wypłaty i przelewy realizowane z rachunku lub na rachunek, termin i miejsce ich realizacji, identyfikatory transakcji.

Komu możemy udostępnić dane

Możemy udostępnić Twoje dane takim odbiorcom, jak:

1. Organy, podmioty i instytucje upoważnione do otrzymania takich danych na podstawie przepisów prawa, np.:
   - Komisja Nadzoru Finansowego,
   - Ministerstwo Finansów,
   - Biuro Informacji Kredytowej S.A.,
   - Narodowemu Bankowi Polskiemu,
   - Związek Banków Polskich.
2. Podmioty, którym przekazanie danych jest konieczne dla wykonania określonej czynności, np. transakcji płatniczej lub czynności dla organizacji kartowych (m.in. Visa, Mastercard), a także inne banki, instytucje kredytowe i

płatnicze, uczestnicy systemów płatności, podmioty, z którymi współpracujemy w ramach świadczonych usług finansowych.

3. Podmioty, które przetwarzają dane na nasze zlecenie i na naszą rzecz, np.: podmioty świadczące usługi informatyczne, prawne, agencyjne, doradcze, pocztowe.

Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

Przekażemy Twoje dane osobowe do organizacji międzynarodowych (np. SWIFT) lub udostępnimy Twoje dane osobowe podmiotom mającym siedzibę poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG) w przypadkach uzasadnionych i koniecznych (np. realizacji dyspozycji klienta związanych z poleceniami wypłaty z zagranicy i za granicę, przyjmowania i rozliczania inkasa dokumentowego w obrocie zagranicznym, realizacji akredytywy dokumentowej), a także, gdy transfer danych osobowych jest konieczny.

Poznaj swoje prawa

Możesz:

1. Uzyskać informacje o przetwarzaniu Twoich danych i mieć dostęp do nich, uzyskać ich kopię, sprostować je, a także żądać – przypadkach przewidzianych prawem, abyśmy ograniczyli ich przetwarzanie bądź je usunęli.
2. Wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych, gdy jesteś w szczególnej sytuacji, a my przetwarzamy, w tym profilujemy dane do celów, które wynikają z prawnie uzasadnionych interesów.
3. Wnieść skargę do organu nadzorczego, którym w Polsce jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeśli uznasz, że przetwarzamy Twoje dane niezgodnie z RODO.

Zautomatyzowane podejmowanie decyzji i profilowanie

Poniżej używamy pojęć zautomatyzowanego przetwarzania danych oraz profilowania, które występują w RODO. Zautomatyzowane przetwarzanie polega na podejmowaniu decyzji przy zastosowaniu środków technologicznych bez istotnego udziału człowieka, która wywołuje skutki prawne lub w podobny sposób istotnie wpływa na Twoją sytuację (tzw. decyzja automatyczna). Możemy także profilować

Twoje dane. Oznacza to, że możemy w zautomatyzowany sposób przetwarzać Twoje dane i wykorzystywać je do oceny niektórych czynników osobowych, w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących efektów pracy, sytuacji ekonomicznej, osobistych preferencji, zainteresowań, wiarygodności, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się. Poniżej przedstawiamy szczegóły naszych działań.

Możemy podejmować decyzje automatyczne i profilować Twoje dane. Decyzje automatyczne opierają się o istotne informacje, które zależą od typu realizowanej przez nas czynności. Możemy je podejmować w celu realizowania:

1. Obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym wykonywania obowiązków dotyczących przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Naszym obowiązkiem jest przeciwdziałać wykorzystywaniu naszej działalności do celów mających związek z tym przestępstwem i stosować środki bezpieczeństwa finansowego. W związku z tym analizujemy nietypowe transakcje, w tym te, które ze względu na swój charakter skutkują stosunkowo wysokim ryzykiem oszustwa, prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu. W przypadku zaistnienia podejrzenia, że dana transakcja jest związana z praniem pieniędzy lub finansowaniem terroryzmu, mamy obowiązek podjęcia odpowiednich działań, które mogą obejmować odmowę wykonania transakcji lub zgłoszenia do właściwych organów. Konsekwencją dokonania oceny może być także automatyczne zakwalifikowanie do grupy ryzyka. Kwalifikacja do grupy nieakceptowanego ryzyka może skutkować blokadą i nienawiązaniem relacji.
2. Określonych usług bankowych. Warunki określamy każdorazowo w dokumentach, które dotyczą danej usługi, np. umowie, regulaminie czy zasadach świadczenia tej usługi. W efekcie decyzji automatycznej zgadzamy się albo nie zgadzamy świadczyć Ci usługę, albo podejmujemy inną decyzję. Analizujemy okoliczności związane z transakcjami jak np. nietypowe miejsce zlecenia transakcji, nietypowe rodzaje zleceń, nietypowe a zarazem zbyt wysokie kwoty. Skutkiem decyzji może być zawieszenie lub odmowa wykonania transakcji – o czym Cię poinformujemy.
3. W uzasadnionych przypadkach możliwe jest podjęcie wobec Ciebie zautomatyzowanej decyzji o odmowie wykonania transakcji płatniczej w przypadku podejrzenia, że została ona zainicjowana przez osobę

nieuprawnioną. Identyfikacja takich przypadków odbywa się na podstawie profilowania ustalonego według kryteriów związanych z cechami Twojej transakcji, w tym kwoty transakcji, miejsca inicjowania transakcji, sposobu jej autoryzowania.

4. Masz prawo do wyrażenia swojego stanowiska oraz zakwestionowania decyzji automatycznej. Zakwestionowanie decyzji oznaczać będzie odwołanie się od niej. Odwołanie możesz złożyć tak, jak reklamację w danej sprawie.

Jak długo będziemy przetwarzać Twoje dane

Okres przetwarzania Twoich danych zależy od podstaw i celu, w jakim są przetwarzane. Zasadniczy okres przechowywania danych wynosi 6 lat. Okres ten kończy się z upływem ostatniego dnia roku kalendarzowego, chyba, że przepisy prawa przewidują inny okres. Stosujemy następujące zasady:

1. Jeśli realizujemy umowę, zawartą miedzy Tobą a bankiem spółdzielczym, związaną z: wykonywaniem poleceń wypłaty z zagranicy i za granicę, przyjmowaniem, rozliczaniem inkasa dokumentowego w obrocie zagranicznym, realizacją akredytywy dokumentowej – do czasu jej rozwiązania lub wygaśnięcia, a następnie przez czas wykonywania obowiązków prawnych, np. z ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu – przez okres 5 lat licząc od dnia zakończenia stosunków gospodarczych z klientem.
2. Jeśli przetwarzamy Twoje dane w związku z prawnie uzasadnionym interesem – do czasu zgłoszenia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania Twoich danych tak długo, jak ten interes istnieje, np. do momentu przedawnienia roszczeń wynikających z zawartych umów.