

## Warunki świadczenia usługi międzynarodowych przekazów pieniężnych MoneyGram

### 1. WPROWADZENIE

1.1 Usługa przekazu pieniężnego MoneyGram® świadczona jest przez **Bank Pocztowy S.A.** łącznie z **MoneyGram** i oznacza transakcję nadania lub odbioru **Przekazu**.

1.2 Definicje:

Bank Pocztowy/ BP S.A.	Bank Pocztowy S.A. z siedzibą w Bydgoszczy, ul. Jagiellońska 17, 85-959 Bydgoszcz, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bydgoszczy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010821, o kapitale zakładowym 128 278 080 zł w całości opłaconym, numer NIP 554-03-14-271, nadzorowany przez Komisję Nadzoru Finansowego, adres e-mail do korespondencji z Bankiem: <a href="mailto:informacja@pocztowy.pl">informacja@pocztowy.pl</a> .
MoneyGram	MoneyGram Payment Systems, Inc. jest to spółka założona w Stanach Zjednoczonych, z siedzibą pod adresem 1150 Uttica Avenue South Suite 100, Minneapolis, MN 55416, USA (numer w rejestrze przedsiębiorców: 2571143). Przedstawicielstwo w Polsce ul. Konstruktorska 13, 02-673 Warszawa. MoneyGram jest instytucją płatniczą dopuszczoną do prowadzenia działalności, upoważnioną do świadczenia usług przelewów pieniężnych i nadzorowaną przez Narodowy Bank Belgii („NBB”, numer referencyjny 0671.690.653 – patrz <a href="http://www.nbb.be">www.nbb.be</a> ).
Agent	placówka BP S.A., placówka Poczty Polskiej S.A. oraz placówka innych upoważnionych przedstawicieli.
Dokumentacja	Podsumowanie Transakcji i wszelka inna dokumentacja związana z Usługą, w tym wszystkie formularze i potwierdzenia nadania lub odbioru.
Dowód Wypłaty Giro Płatność	potwierdzenie odbioru Przekazu przez Odbiorcę.
Nadawca	osoba fizyczna, która ukończyła 18 rok życia nadająca Przekaz dla Odbiorcy.
NIK	Numer Identyfikacyjny Klienta; indywidualny dla Posiadacza rachunku korzystającego z usługi bankowości elektronicznej i/lub usługi bankowości telefonicznej, ciąg znaków składający się z ośmiu cyfr nadawanych w sposób losowy przez BP S.A. podczas udostępniania usługi bankowości elektronicznej i/lub usługi bankowości telefonicznej, stanowiący jeden z elementów weryfikacji tożsamości Posiadacza rachunku.
Numer Referencyjny	ośmiocyfrowy numer wygenerowany w momencie nadawania Przekazu.
Odbiorca	osoba fizyczna, która ukończyła 18 rok życia upoważniona do odbioru Przekazu zleconego przez Nadawcę.
Podsumowanie Transakcji	informacje zawarte w dokumencie zawierającym dane zbiorcze zleconej transakcji nadania Przekazu.
Przekaz	nadanie lub odbiór pieniędzy Usługą.
Umowa	Umowa pomiędzy BP S.A. a indywidualnym beneficjentem Usługi.
Usługa	Usługa nadania i/lub odbioru (adekwatnie do kontekstu w jakim pojęcie zostało użyte) przekazu pieniężnego MoneyGram®.
Warunki	niniejsze „Warunki świadczenia usługi międzynarodowych przekazów pieniężnych MoneyGram”, które określają tryb i sposób w jaki BP S.A. świadczy Usługę.

1.3 Usługa może być realizowana w następujący sposób:

- 1) **poprzez Agentów** w formie **gotówkowej** (poprzez wypłatę lub wpłatę środków pieniężnych) i **bezgotówkowej** (przelewem na rachunek lub z rachunku osoby fizycznej prowadzonego w BP S.A.), bądź
- 2) **poprzez serwis internetowy BP S.A. przekazem ON-LINE** po zalogowaniu się na stronę [www.online.pocztowy.pl](http://www.online.pocztowy.pl). Szczegółowe zasady świadczenia przez BP S.A. usług bankowości elektronicznej zawarte są w „Warunkach świadczenia przez Bank Pocztowy S.A. usług bankowości elektronicznej oraz usługi bankowości telefonicznej”, zamieszczonych na stronie [www.pocztowy.pl](http://www.pocztowy.pl).

1.4 **Warunki** są dostępne na stronie BP S.A [www.pocztowy.pl/moneygram](http://www.pocztowy.pl/moneygram). **Warunki, Podsumowanie Transakcji lub Dowód Wypłaty Giro Płatność** oraz **Dokumentacja** związana z **Usługą**, do której niniejsze Warunki mogą zostać załączone, stanowią całość **Umowy**.

1.5 Korzystając z Usługi i udostępniając dane identyfikacyjne niezbędne do jej realizacji, a następnie składając podpis na Podsumowaniu Transakcji (dotyczy nadań) lub Dowodzie Wypłaty Giro Płatność (dotyczy odbiorów), Nadawca i Odbiorca wyrażają zgodę na realizację Usługi zgodnie z niniejszymi Warunkami. Przed realizacją Przekazu, w Podsumowaniu Transakcji Nadawca otrzymuje informację o maksymalnym czasie realizacji Usługi, wysokości opłat prowizyjnych oraz kursie wymiany walut, który będzie zastosowany do transakcji. Informacje te zostaną przekazane w formie uzależnionej od sposobu realizacji Usługi, o którym mowa w pkt 1.3. Nadawca jest zobowiązany powiadomić **Odbiorcę** o wysłaniu Przekazu oraz podać mu niezbędne informacje o Przekazie zawierające imię i nazwisko **Nadawcy**, kraj nadania,

przybliżoną kwotę przekazu, **Numer referencyjny** oraz ewentualnie dodatkowe informacje i dokumenty w przypadku podejrzeń, o jakich mowa w pkt 2.7.

- 1.6 Nadawca i Odbiorca korzystając z Usługi potwierdzają, że: (a) akceptują Warunki niniejszej Umowy; (b) są zobowiązani przed jej realizacją zapoznać się z Dokumentacją związaną z Przekazem oraz sprawdzić, czy informacje podane w Dokumentacji są prawidłowe; (c) Odbiorca jest zobowiązany zweryfikować, czy otrzymał kwotę w określonej walucie i wysokości wskazanej w Umowie i/lub w Dokumentacji. W przeciwnym wypadku BP S.A. może nie być w stanie wystać Przekazu od Nadawcy lub zezwolić Odbiorcy na jego odbiór.
- 1.7 BP S.A. oraz placówki Poczty Polskiej S.A. realizują Usługę wyłącznie w walucie PLN.

## 2. INFORMACJE DLA ODBIORCÓW PRZEKAZU

- 2.1 Odbiór Przekazu w Polsce następuje w walucie PLN. Dodatkowe przewalutowanie kwoty Przekazu przez Agenta na inną walutę na życzenie Odbiorcy, stanowi transakcję odrębną od Usługi i następuje na zasadach i po kursie obowiązującym u Agenta realizującego Usługę w chwili odbioru Przekazu.
- 2.2 Przekaz będzie zrealizowany po jego otrzymaniu przez BP S.A. lub Agenta.
- 2.3 Odbiór Przekazu jest poprzedzony identyfikacją i weryfikacją tożsamości Odbiorcy. Odbiorca musi posiadać ważny dokument tożsamości (w przypadku obywateli Polski – paszport polski, dowód osobisty lub mDowód, w przypadku obywateli spoza Polski – paszport zagraniczny), a także podać wymagane szczegóły Przekazu, w tym przesłaną kwotę oraz inne dane szczegółowo wskazane w zależności od sposobu odbioru Przekazu w pkt 2.5 lub 2.6, w tym imię i nazwisko Nadawcy, poprawny Numer Referencyjny oraz Numer Firmy MoneyGram w usłudze BP S.A. Giro Płatność, kraj nadania Przekazu. W przypadku uzasadnionych wątpliwości co do autentyczności dokumentu tożsamości, a także w przypadku, gdy Odbiorca nie poda poprawnie wymaganych szczegółów niezbędnych do identyfikacji Przekazu BP S.A. jest uprawniony do odmowy realizacji Przekazu.
- 2.4 BP S.A. nie pobiera od Odbiorcy żadnych opłat za odbiór Przekazu. Usługa jest dostępna wyłącznie dla Odbiorcy będącego osobą fizyczną, znaną Nadawcy.
- 2.5 W celu odebrania Przekazu gotówkowo, niezbędne są: (a) identyfikacja i weryfikacja tożsamości poprzez okazanie ważnego dokumentu tożsamości. Wykaz akceptowanych dokumentów wskazano w pkt 2.3; (b) wskazanie przez Odbiorcę Numeru Referencyjnego i Numeru Firmy MoneyGram w usłudze BP S.A. Giro Płatność; (c) dane Odbiorcy z Podsumowania Transakcji Nadania oraz adres zamieszkania, datę urodzenia, rodzaj i numer dokumentu tożsamości oraz numer telefonu Odbiorcy; (d) imię i nazwisko Nadawcy; (e) dodatkowe informacje i dokumenty w przypadku podejrzeń, o jakich mowa w pkt 2.7.
- 2.6 W celu odebrania przekazu ON-LINE niezbędne są: (a) prawidłowe zalogowanie się przez Odbiorcę Przekazu do serwisu internetowego BP S.A.; (b) wpisanie Numeru Referencyjnego i kraju nadania; (c) wskazanie rachunku bankowego należącego do Odbiorcy i prowadzonego w BP S.A. na jaki środki mają zostać przesłane; (d) zatwierdzenie czynności za pomocą kodu SMS przekazanego na numer telefonu komórkowego Posiadacza rachunku; (e) dane Odbiorcy w zakresie: imię, nazwisko, adres zamieszkania, data urodzenia, rodzaj i numer dokumentu tożsamości oraz numer telefonu Odbiorcy; (f) imię i nazwisko Nadawcy; (g) dodatkowe informacje i dokumenty w przypadku podejrzeń, o jakich mowa w pkt 2.7.
- 2.7 **OGRODNICZENIA ODBIORU:** Odbiorca przyjmuje do wiadomości, że Nadawca, MoneyGram lub BP S.A., w określonych okolicznościach, mogą w dowolnym czasie przed potwierdzeniem odbioru anulować Przekaz oraz, że w takim przypadku Odbiorca nie będzie upoważniony do odbioru Przekazu. Odmowa realizacji Przekazu może nastąpić, jeśli zaistnieją uzasadnione podstawy by podejrzewać, że: (a) dokonując realizacji Przekazu może dojść do naruszenia obowiązujących przepisów prawa lub rekomendacji organów nadzoru; (b) dokonanie Przekazu może narazić BP S.A., Agenta lub MoneyGram na postępowanie ze strony organów rządowych lub regulacyjnych; lub (c) może to być powiązane z działalnością naruszającą przepisy prawa, a w szczególności związaną z praniem pieniędzy lub finansowaniem terroryzmu albo finansowaniem broni masowego rażenia, dokonywaniem przestępstw skarbowych lub przestępstw innych niż pranie pieniędzy/finansowanie terroryzmu (np. oszustwa). Jeśli nie zabrania tego prawo, MoneyGram, BP S.A. lub Agent, na życzenie Odbiorcy podaje przyczynę odmowy realizacji Przekazu oraz sposób wyeliminowania błędów, które spowodowały odmowę. Jeśli Nadawca tak postanowi i nie sprzeciwiają się temu przepisy prawne, BP S.A., Agent lub MoneyGram zwróci w przypadku anulowania Przekazu pieniądze Nadawcy. Moment, w którym Przekaz jest gotowy do odbioru, jest ustalany przez Nadawcę. Odbiorca może odebrać Przekaz: (a) gotówkowo wyłącznie w godzinach pracy danego Punktu Agenta i pod warunkiem dostępności wystarczającej ilości gotówki (w zależności od lokalizacji i możliwości technicznych Agenta, ilość gotówki może być ograniczona). Przed wypłatą gotówki warto skontaktować się z Agentem i potwierdzić dostępność tej kwoty); (b) przekazem ON-LINE.
- 2.8 Środki pieniężne są dostępne dla Odbiorcy najpóźniej pod koniec pierwszego dnia roboczego następującego po dniu otrzymania przez MoneyGram przesyłanej kwoty. W przypadku Przekazu dokonywanego w formie papierowej termin ten jest wydłużony do dwóch dni roboczych od dnia otrzymania przez MoneyGram przesyłanej kwoty. W przypadku Przekazów, w których dochodzi do wymiany więcej niż jednej waluty lub w przypadku transgranicznych Przekazów realizowanych w innych walutach niż euro środki pieniężne będą dostępne dla Odbiorcy najpóźniej pod koniec trzeciego dnia roboczego, licząc od daty odbioru, o którym mowa w zdaniu pierwszym niniejszego punktu.
- 2.9 Regularny Przekaz dostępny jest do wypłaty po kilkunastu minutach, o ile Nadawca nie wskazał innego terminu odbioru, wtedy środki będą dostępne do odbioru po 24 godzinach od czasu wysłania pieniędzy bądź w innym wskazanym przez Nadawcę terminie. Z uwagi na kraj docelowy, procedury bezpieczeństwa, dostępność waluty, wysokość wysłanej kwoty, obowiązujące w danym kraju przepisy prawa, procedury identyfikacyjne, godziny pracy Agenta, różnice w strefach czasowych, przekaz środków pieniężnych może zostać zrealizowany z opóźnieniem w stosunku do założonego przez

Nadawcę terminu. Aby uzyskać więcej informacji, należy skontaktować się z Infolinią MoneyGram (numer telefonu wskazany jest w pkt 11.3).

### 3. INFORMACJE DLA NADAWCÓW PRZEKAZU

- 3.1 Aby nadać Przekaz, niezbędne są: (a) identyfikacja i weryfikacja tożsamości poprzez okazanie ważnego dokumentu tożsamości. Akceptowanymi dokumentami są w przypadku obywateli Polski – paszport polski, dowód osobisty lub mDowód, w przypadku obywateli spoza Polski – paszport zagraniczny, karta stałego pobytu, dowód osobisty z kraju Unii Europejskiej; (b) dane Nadawcy, w tym: imię i nazwisko, adres zamieszkania, numer PESEL/data urodzenia, kraj urodzenia, obywatelstwo, rodzaj i numer dokumentu tożsamości, oraz kraj jego wydania; (c) dodatkowe informacje i dokumenty w przypadku podejrzeń, o jakich mowa w pkt 7.1.
- 3.2 Nadawca odpowiada za prawidłowość, kompletność i czytelność podanych informacji. Nadawca jest również zobowiązany do przekazywania danych Przekazu w taki sposób, by nie miały do nich dostępu osoby nieuprawnione z zachowaniem zasad bezpieczeństwa wskazanych w pkt 3.4. MoneyGram nie udziela żadnej gwarancji na dostawę lub prawo własności do towarów lub usług opłaconych za pomocą niniejszej Usługi.
- 3.3 Niniejsza Usługa umożliwia Nadawcy przesłanie Przekazu do Odbiorcy oraz jego odebranie przez Odbiorcę: (a) w gotówce w punkcie MoneyGram lub u Agenta w godzinach ich pracy z zastrzeżeniem obostrzeń wynikających z obowiązujących w danym kraju przepisów prawa; lub (b) bezgotówkowo przekazem ON-LINE na wskazane konto bankowe. Po tym jak BP S.A. przetworzy Transakcję i otrzyma pieniądze od Nadawcy, Odbiorca może odebrać pieniądze w ustalonej walucie (z zastrzeżeniem pkt 4) w dowolnym punkcie MoneyGram w kraju odbioru widniejącym w Podsumowaniu Transakcji i określonym przez Nadawcę (jednak nie w punkcie, z którego wysłano pieniądze). BP S.A. nie informuje Odbiorcy, że środki są gotowe do odebrania, jest to obowiązek Nadawcy.
- 3.4 Nadawca jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy wobec osób trzecich indywidualnych danych uwierzytelniających Przekaz. Udostępnienie przez Nadawcę tych danych osobie innej niż Odbiorca zwalnia BP S.A., MoneyGram lub Agenta z odpowiedzialności za wszelkie następstwa wynikające z ujawnienia danych osobie nieuprawnionej. Nadawca ma obowiązek zachować wszelkie względy bezpieczeństwa, których celem jest upewnienie się, że osoba niepowołana nie wejdzie w posiadanie informacji o Przekazie, między innymi poprzez: (a) niepokazywanie nikomu Podsumowania Transakcji Nadania; (b) niezapisywanie nigdzie Numeru Referencyjnego w sposób, który umożliwiłby jego rozpoznanie, i nie pozwalanie nikomu podsłuchania rozmowy na temat tych informacji; (c) nieujawnianie tych informacji żadnej osobie trzeciej.
- 3.5 Jeżeli zaistnieją uzasadnione powody, aby wątpić w autentyczność okazanego przez Odbiorcę dokumentu tożsamości, BP S.A. może odmówić dokonania wypłaty na rzecz Odbiorcy.
- 3.6 W przypadku utraty lub ujawnienia hasła lub innych indywidualnych danych uwierzytelniających transakcję, Nadawca/Odbiorca zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia o zaistniałym zdarzeniu zgłaszając ten fakt na Infolinię MoneyGram wskazanej w pkt 11.3 i podając dane z Podsumowania Transakcji. Możliwy jest także kontakt z BP S.A. na numer wskazany w pkt 11.1.
- 3.7 Jeżeli którakolwiek z informacji wskazanych w trakcie nadania Przekazu ulegnie zmianie zanim Odbiorca odbierze pieniądze, Nadawca jest zobowiązany poinformować o tym fakcie niezwłocznie: (a) BP S.A. lub (b) MoneyGram, kontaktując się zgodnie z zapisem pkt 3.8.
- 3.8 Z chwilą przyjęcia Przelewu staje się on nieodwołalny. Nadawca jest jednak uprawniony do anulowania Przelewu, jeżeli nie został on jeszcze: (a) odebrany lub otrzymany przez Odbiorcę; (b) uznany na rachunku Odbiorcy. Nadawca może zażądać anulowania Przekazu za pośrednictwem MoneyGram poprzez: (a) stronę internetową; (b) Infolinię, wskazanych w pkt 11.3. Możliwy jest także kontakt z BP S.A. na numer telefonu wskazany w pkt 11.1 celem uzyskania informacji o statusie Przekazu.
- 3.9 Jeśli Przekaz zostanie skutecznie anulowany, MoneyGram zwróci niezwłocznie jedynie wysłaną Przekazem kwotę. W przypadku, gdy Przekaz nie został autoryzowany przez Nadawcę lub nie został prawidłowo wykonany, MoneyGram zwróci wysłaną kwotę i pobraną opłatę zgodnie z obowiązującym prawem pod warunkiem, że: (a) Nadawca powiadomił MoneyGram o tym bez zbędnej zwłoki po uzyskaniu o tym informacji oraz (b) sytuacja nie jest spowodowana siłą wyższą. Nadawca i Odbiorca są zobowiązani niezwłocznie poinformować BP S.A. o przeszkodach w realizacji Usługi lub o nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej Usłudze. Jeżeli Nadawca/Odbiorca nie dokona powiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym w terminie 13 miesięcy od daty wysłania pieniędzy/obciążenia kwotą Przekazu rachunku płatniczego Nadawcy albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia wobec osób realizujących Usługę z tytułu nieautoryzowania, niewykonania lub nienależytego wykonania Przekazu wygasają. Transakcję uważa się za autoryzowaną, jeżeli Nadawca/Odbiorca wyraził zgodę na wykonanie transakcji w sposób określony w niniejszych Warunkach lub na warunkach ustalonych w odrębnej łączącej BP S.A. z Nadawcą lub Odbiorcą umowie.
- 3.10 Jeżeli BP S.A. lub MoneyGram nieprawidłowo wykona Przekaz i będzie odpowiedzialny za tę nieprawidłowość, zwróci Nadawcy całkowitą kwotę bez zbędnej zwłoki, w tym wszelkie opłaty lub odsetki, które w uzasadniony sposób poniesie Nadawca w wyniku niewykonania lub nieprawidłowego lub spóźnionego wykonania jego Przekazu. Zwroty dokonywane są zwykle w ciągu 30 dni.
- 3.11 Jeżeli Przekaz zostanie odrzucony przez MoneyGram i nie ma możliwości dokonania natychmiastowego zwrotu poprzez system rozliczeniowy Agenta, wpłacone środki zostaną zwrócone przez BP S.A. na polski rachunek bankowy wskazany przez Nadawcę, w terminie do 3 dni roboczych licząc od dnia złożenia przez Nadawcę pisemnej prośby o dokonanie zwrotu środków.

- 3.12 Informacje dotyczące opłat, jakie Nadawca ponosi na rzecz MoneyGram z tytułu świadczenia Usługi, jak również szczegóły dotyczące kursów wymiany walut odnoszących się do Usługi, znajdują się w Podsumowaniu Transakcji Nadania.
- 3.13 Zwrot do Nadawcy niepodjętych przez Odbiorcę środków wysyłanych Przekazem następuje po potrąceniu przez MoneyGram opłaty transakcyjnej w wysokości wskazanej na stronie internetowej [https://www.pocztowy.pl/pdf/inne/2024/cennik-moneygram-wysylka-z-polski-od-2024\\_05\\_27.pdf](https://www.pocztowy.pl/pdf/inne/2024/cennik-moneygram-wysylka-z-polski-od-2024_05_27.pdf). Nadawca może odebrać środki z nieodebranej przez Odbiorcę transakcji w ciągu 5 lat od daty nadania.
- 3.14 Bank zastrzega sobie prawo do dodatkowej weryfikacji wybranych operacji. W takim przypadku czas realizacji zlecenia może zostać wydłużony do końca następnego dnia roboczego, a środki potrzebne na jego realizację zostaną zablokowane do tego czasu.

#### 4. OPŁATY I WYMIANA WALUT

- 4.1 Nadawca jest zobowiązany zapłacić opłaty określone w Podsumowaniu Transakcji. BP S.A. nie będzie naliczać żadnych innych opłat za Przekaz. Pieniądże wysyłać można tylko w walucie PLN.
- 4.2 Agent udzieli Nadawcy informacji czy waluta wypłaty jest dostępna w danym kraju odbioru. Wybrana przez Nadawcę waluta nadania i wypłaty, ustalony kurs wymiany oraz przeliczona kwota Przekazu podane są w Podsumowaniu Transakcji. W przypadku transakcji do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: (a) jeśli kwota Przekazu w PLN jest inna niż waluta odbioru, a Agent Odbiorcy nie obsługuje wypłat w PLN, pieniądze przeliczone zostaną na walutę lokalną po standardowym kursie wymiany Agent lub MoneyGram; (b) jeśli pieniądze nie zostaną odebrane w ciągu 45 dni, Agent Odbiorcy może przeliczyć wymienioną kwotę w momencie jej odbioru, korzystając ze swojego kursu wymiany lub standardowego kursu wymiany MoneyGram.
- 4.3 Wszystkie waluty wymieniane są po kursie wymiany walut MoneyGram, jednak w niektórych krajach z powodu lokalnych wymogów prawnych kurs wymiany może być tylko przybliżony, a rzeczywisty kurs może być określony tylko w momencie wypłaty i zatwierdzenia Przekazu w systemie. MoneyGram oblicza swoje kursy wymiany walut na podstawie ogólnodostępnych kursów komercyjnych z uwzględnieniem marży. Szczegółowe informacje w tym zakresie udziela Infolinia MoneyGram, której numer tel. wskazany jest w pkt 11.3.

#### 5. PRAWA NADAWCÓW I ODBIORCÓW

- 5.1 Nadawca i Odbiorca mają prawo: (a) poprosić o kopię swoich danych osobowych przechowywanych przez BP S.A. i MoneyGram; (b) poprosić o przekazanie udostępnionych przez nich danych osobowych do przetworzenia na podstawie ich zgody lub umowy, stronie trzeciej.
- 5.2 Nadawca i Odbiorca mają prawo do wyrażenia sprzeciwu wobec sposobów wykorzystania danych osobowych, w tym poproszenia BP S.A.: (a) o zaprzestanie wysyłania informacji marketingowych; (b) o skorygowanie informacji o nich, które są niekompletne lub niedokładne; (c) w pewnych okolicznościach, o usunięcie danych osobowych lub o ograniczenie przez BP S.A. wykorzystywania posiadanych informacji.
- 5.3 Nadawca i Odbiorca, który wyraził zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych, może w dowolnym momencie wycofać swoją zgodę. Aby skorzystać z tych praw, należy skontaktować się z BP S.A. w sposób określony w pkt 11.1.
- 5.4 Jeśli Nadawca lub Odbiorca chce złożyć skargę na sposób, w jaki BP S.A. odpowiedziało na zapytanie na mocy postanowień opisanych w niniejszym punkcie lub na sposób obsługi danych osobowych, może skierować skargi na piśmie na adres wskazany w pkt 11.1. Można również złożyć skargę do organu nadzoru zgodnie ze wskazaniem pkt 10.4 i 11.2.
- 5.5 Informacja o prawach Nadawcy i Odbiorcy w zakresie ochrony danych osobowych zawarta jest również w pkt 10.

#### 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 6.1 Jeżeli zachodzi obawa, że szczegóły transakcji zostały ujawnione osobie nieuprawnionej, skradzione, utracone lub skopiuwane, należy niezwłocznie skontaktować się z Infolinią MoneyGram (numer telefonu wskazany jest w pkt 11.3) podając dane z Podsumowania Transakcji. Możliwy jest także kontakt z BP S.A. na numer telefonu wskazany w pkt 11.1 celem uzyskania informacji o statusie Przekazu.
- 6.2 MoneyGram/ BP.S.A. odpowiadają za szkody powstałe w wyniku nieprawidłowości w działaniu lub zaniedbań ze strony swoich pracowników i przedstawicieli podczas przetwarzania transakcji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- 6.3 BP S.A. ani MoneyGram nie ponoszą odpowiedzialności w przypadku wydania Przekazu osobie, która: (a) udostępni swój NIK wraz z hasłem do serwisu internetowego BP S.A. i zatwierdzi czynność SMS kodem oraz przedstawi Numer Referencyjny lub (b) okaże ważny dokument tożsamości identyfikujący taką osobę jako Odbiorcę i przedstawi Numer Referencyjny oraz numer firmy MoneyGram wykorzystywany w usłudze Giro Płatność za pośrednictwem której realizowana jest ta Usługa. BP S.A. ani MoneyGram nie ponoszą również odpowiedzialności za: (a) niewykonanie dyspozycji z powodu braku wolnych środków na rachunku; (b) skutki błędnych dyspozycji wydanych przez Nadawcę w tym podania przez niego Odbiorcy nieprawidłowych informacji uwierzytelniających Przekaz w tym Numeru Referencyjnego bez względu na dostarczone przez nich inne informacje dodatkowe; (c) skutki związane z udostępnieniem przez Nadawcę indywidualnych danych uwierzytelniających nieuprawnionym osobom trzecim.
- 6.4 Poza przypadkami wcześniej wskazanymi w niniejszych Warunkach odpowiedzialność BP S.A. oraz MoneyGram za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi jest wyłączona w przypadku siły wyższej, rozumianej jako nieprzewidziane, nagłe zdarzenie, spowodowane przyczyną zewnętrzną, któremu nie można było zapobiec, w tym wojna, atak terrorystyczny, katastrofa lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wynika z innych przepisów prawa, a także gdy Nadawca/Odbiorca nie dokonał powiadomienia o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależytych wykonanych Usługach w terminie wskazanym w pkt 3.9.

## 7. BEZPIECZEŃSTWO

- 7.1 Wysokość kwoty Przekazu jest ograniczona, a informacja o jej wysokości jest dostępna u Agenta lub/i w serwisie internetowym BP S.A. przy nadaniu transakcji. BP.S.A. może odmówić realizacji Przekazu z przyczyn wskazanych w pkt 2.7.
- 7.2 BP S.A. może, w oparciu o analizy prowadzone zgodnie z polityką ryzyka oraz polityką bezpieczeństwa, dokonać blokady nadanego Przekazu zidentyfikowanego jako: (a) potencjalnie oszukańczego lub (b) mającego lub mogącego mieć związek z praniem pieniędzy lub finansowaniem terroryzmu albo finansowaniem broni masowego rażenia, dokonywaniem przestępstw skarbowych lub przestępstw innych niż pranie pieniędzy/finansowanie terroryzmu (np. oszustwo) lub (c) w przypadku podejrzenia w zakresie źródła pochodzenia transakcji. W takiej sytuacji BP S.A. nie realizuje transakcji do czasu pozyskania informacji i dokumentów eliminujących powstałe wątpliwości w zakresie podejrzeń.
- 7.3 BP S.A. będzie w stanie zrealizować Przekaz tylko wtedy, gdy Odbiorca lub Nadawca dostarczą wszystkie informacje niezbędne do realizacji Przekazu lub jego odbioru.
- 7.4 Usługa przeznaczona jest wyłącznie dla osób pełnoletnich, które ukończyły 18 lat i nie może być wykorzystywana w celach depozytowych, powierniczych lub związanych z grami hazardowymi, zaś jej przeznaczenie musi być zgodne z obowiązującymi przepisami prawa. Przekaz i korzystanie z Usługi nie wymagają od Nadawcy i Odbiorcy posiadania depozytu ani konta w BP S.A., o ile przekaz realizowany jest gotówkowo. Nadawca i Odbiorca winien się również zapoznać z Ostrzeżeniami przed oszustwem dotyczącym przekazu pieniężnego otrzymanego od Agenta lub zamieszczonego w bankowości elektronicznej.
- 7.5 W niektórych przypadkach Nadawca lub Odbiorca może być proszony o podanie dodatkowych danych identyfikacyjnych lub informacji, w związku z czym realizacja transakcji może być opóźniona. Jest to wymóg prawny dla wszystkich transakcji wykonywanych przez BP S.A. i MoneyGram. Aby uzyskać więcej informacji, należy skontaktować się z MoneyGram pod numerem telefonu wskazanym w pkt 11.3.
- 7.6 Jeżeli wymaga tego obowiązujące prawo, BP S.A. lub MoneyGram będą zgłaszać Przekazy właściwym organom.

## 8. ODRĘBNE USTALENIA

Oprócz oferowania Usługi, Agent może zaoferować Nadawcy i Odbiorcy swoje własne produkty lub usługi. Dodatkowe produkty lub usługi tego typu są odrębne i niezależne od przedmiotowej Usługi oraz są oferowane na własnych warunkach Agenta, MoneyGram nie jest zaangażowany w świadczenie tych usług i nie ponosi z ich tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności. Te dodatkowe produkty lub usługi mogą być obciążone związanymi z nimi oddzielnymi opłatami.

## 9. OBOWIĄZUJĄCE PRAWO

Niniejsze Warunki oraz wszelkie prawa pozaumowne związane z Usługą podlegają prawu polskiemu. Wszelkie spory wynikające z niniejszej Umowy mogą być wnoszone do sądów tej jurysdykcji.

## 10. DANE OSOBOWE I ICH OCHRONA

- 10.1 Dane osobowe Nadawcy lub Odbiorcy Przekazu będą przetwarzane w celu wykonania Usługi na podstawie Umowy przez BP S.A. i MoneyGram jako ich odrębnych administratorów. Dane osobowe będą wykorzystywane dla celów Przekazu, jak również dla czynności w obszarze obsługi Klienta, w celu zweryfikowania tożsamości Nadawcy i Odbiorcy oraz podanych informacji w związku z Przekazem, w celu realizacji obowiązków prawnych (rachunkowych, przeciwdziałania praniu pieniędzy lub finansowaniu terroryzmu oraz finansowaniu broni masowego rażenia, dla celów ustalenia zgodności i weryfikacji, w celu zwalczania przestępstw skarbowych oraz przestępstw innych niż pranie pieniędzy lub finansowanie terroryzmu lub innym działaniom niezgodnym z prawem), w celach archiwalnych/ dowodowych (jako realizacja obowiązków prawnych w stosunku do Dokumentacji związanej z Przekazem oraz na podstawie prawnie uzasadnionych interesów BP S.A., związanych z archiwizacją dokumentów – w stosunku do reklamacji) oraz, pod warunkiem wybrania przez osoby, których dane dotyczą takiej możliwości, w celu przesyłania tym osobom informacji handlowych za pomocą poczty elektronicznej, telefonu, SMS-em lub drogą pocztową.
- 10.2 Dla wyżej wspomnianych celów dostęp do wyżej wymienionych danych osobowych mogą uzyskać spółki, które uczestniczą w przeprowadzeniu Usługi, w tym podmioty powiązane z MoneyGram i Agenci. Niniejsze obejmuje podmioty spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego, w tym z USA. Dostęp tych podmiotów do danych jest potrzebny do przeprowadzenia transakcji i wykonania Usługi. W przeciwnym razie BP S.A. i MoneyGram nie są w stanie wykonać Usługi. W związku z transferem danych MoneyGram stosuje zabezpieczenia w postaci wiążących reguł korporacyjnych lub standardowych klauzul ochrony. Dodatkowe informacje, w tym dotyczące możliwości uzyskania kopii tych zabezpieczeń lub miejsca ich udostępniania mogą osoby, których dane dotyczą uzyskać kontaktując się z BP S.A. w sposób opisany w Rozdziale Reklamacje.
- 10.3 Dane będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji Usługi, a następnie w celach archiwalnych (dowodowych) przez okres 5 lat, chyba że z przepisów prawa będzie wynikał dłuższy okres lub została zgłoszona reklamacja lub roszczenie.
- 10.4 Osoby, których dotyczą dane osobowe mają prawo dostępu do swoich danych, otrzymania ich kopii oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych – w Polsce jest to Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

- 10.5 W przypadku przetwarzania danych osobowych na podstawie zgody – w każdej chwili osoby, których dane dotyczą mogą wycofać zgodę na przetwarzanie danych osobowych. Cofnięcie zgody nie będzie wpływać na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie tej zgody przed jej wycofaniem.
- 10.6 W przypadku przetwarzania danych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu – w każdej chwili przysługuje osobom, których dane dotyczą prawo wniesienia sprzeciwu (również z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją). W takim przypadku przestaniemy przetwarzać dane osobowe, chyba że będziemy w stanie wykazać, że w stosunku do tych danych istnieją dla nas ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec Państwa interesów, praw i wolności, lub dane będą niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
- 10.7 BP S.A ma prawo i obowiązek zgłaszać podejrzane transakcje do właściwych przedstawicieli organów ścigania oraz innej władzy publicznej i z tego powodu może przekazywać dane osobowe do takich podmiotów, o ile następuje to zgodnie z przepisami prawa.
- 10.8 Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do wykonania Usługi.

## 11. KONTAKT Z BP S.A. I MONEYGRAM ORAZ REKLAMACJE

- 11.1 W przypadku reklamacji lub pytań w związku z Usługą, Nadawca i Odbiorca mogą kontaktować się z BP S.A. w jeden z następujących sposobów: (a) zadzwonić pod numer telefonu +48 52 3499 499 (opłata za połączenie zgodna z Taryfą Operatora); (b) wysłać wiadomość elektroniczną na adres [informacja@pocztowy.pl](mailto:informacja@pocztowy.pl); (c) wypełnić formularz kontaktowy dostępny <https://www.pocztowy.pl/kontakt>; (d) wysłać list na adres: Bank Pocztowy S.A., ul. Jagiellońska 17, 85-959 Bydgoszcz; (e) lub skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych w BP S.A. pod adresem: [iod@pocztowy.pl](mailto:iod@pocztowy.pl) lub pod adresem: Bank Pocztowy S.A., ul. Jagiellońska 17, 85-959 Bydgoszcz, z dopiskiem: „Inspektor Ochrony Danych”. Każdorazowo należy dokładnie opisać zgłoszenie. Następnie BP S.A.: (a) skontaktuje się z Nadawcą lub Odbiorcą w celu uzyskania dodatkowych informacji dotyczących zgłoszenia; (b) w pełni zbada i udzieli szczegółowej odpowiedzi, w tym przedstawi wyjaśnienia naszych decyzji, włącznie z wszelkimi środkami odwoławczymi lub działaniami naprawczymi, a także uzasadnieniem naszych decyzji.
- 11.2 W przypadku braku satysfakcji z Usługi lub naszej odpowiedzi można także złożyć reklamację (skargę) do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego <https://www.knf.gov.pl>.
- 11.3 W przypadku potrzeby lub konieczności skontaktowania się z MoneyGram, należy (a) zadzwonić na Infolinię MoneyGram tel. +48 00 800 3311 553 lub +48 22 5844 230 bądź (b) wysłać maila na adres [customerservice@moneygram.com](mailto:customerservice@moneygram.com), (c) bądź skontaktować się przez stronę MoneyGram dostępną <https://www.moneygram.com/mgo/pl/pl/help/contact/> lub (d) listownie na adres ul. Konstruktorska 13, 02-673 Warszawa, podając dane z Podsumowania Transakcji.
- 11.4 Na złożoną w sposób określony w pkt 11.1 reklamację, BP S.A. udzieli odpowiedzi w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji uzgodnionego ze składającym reklamację z tym zastrzeżeniem, że BP S.A. może dostarczyć odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek składającego reklamację. W przypadku reklamacji dotyczącej usług płatniczych świadczonych przez BP S.A., na złożoną reklamację BP S.A. udziela odpowiedzi w postaci papierowej lub po uzgodnieniu ze składającym reklamację, na innym trwałym nośniku informacji.
- 11.5 Złożone reklamacje, BP S.A. rozpatruje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu przez BP S.A. wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
- 11.6 W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 11.5 niniejszego paragrafu, BP S.A. w informacji przekazywanej osobie, która wystąpiła z reklamacją: a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia; b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla (w celu) rozpatrzenia sprawy; c) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
- 11.7 W przypadku niedotrzymania terminu określonego w pkt 11.5, a w określonych przypadkach terminu określonego w pkt 11.6, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą składającego reklamację.
- 11.8 Na życzenie składającego reklamację, Bank potwierdza przyjęcie reklamacji w trybie z nim ustalonym. Przyjmuje się, że potwierdzeniem przyjęcia reklamacji, o ile Strony nie ustalą inaczej, jest wskazanie osobie składającej reklamację numeru reklamacji, który został nadany w momencie jej zarejestrowania.
- 11.9 W przypadku wyczerpania trybu reklamacyjnego w BP S.A., o którym mowa powyżej i nieuwzględnienia roszczeń składającego reklamację przez BP S.A., a także w przypadku reklamacji rozpatrzonej pozytywnie przez BP S.A., gdy BP S.A. przekroczył termin wskazany w odpowiedzi na reklamację na wykonanie czynności z niej wynikającej, nie dłuższy jednak niż 30 dni od sporządzenia przez Bank odpowiedzi na reklamację, składającemu reklamację będącemu osobą fizyczną, przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego w sposób określony na stronie [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
- 11.10 Osoba korzystająca z usług BP S.A. ma prawo również wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na działanie BP S.A., jeżeli to działanie narusza przepisy prawa, w formie pisemnej na adres ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa, skr. poczt. 419 lub drogą elektroniczną na formularzu, w sposób określony na stronie [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).
- 11.11 Konsumenci korzystający z usług Banku mogą także zwrócić się o pomoc w zakresie skarg i reklamacji do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

## 12. SPRAWY NIEUREGULOWANE WARUNKAMI

W sprawach nieuregulowanych Warunkami, w przypadku realizacji Usługi w oparciu o rachunek bankowy posiadany w BP S.A. odpowiednie zastosowanie mają zapisy Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków dla osób fizycznych w Banku Poczтовым S.A. zamieszczonego na stronie [www.pocztowy.pl](http://www.pocztowy.pl).