



HEXABANK
Spółdzielczy

**PROCEDURA ZWROTU ŚRODKÓW TRANSAKCJI
PŁATNICZYCH
PRZEKAZANYCH NA NIEWŁAŚCIWY RACHUNEK**

*„Opracował: Stanowisko ds. Wsparcia sprzedaży
Data publikacji: 11.08.2018 r.
Wersja: 1.0
Nr dokumentu: 24/60/1064/2018”*

SŁOWNICZEK:

- Dostawca odbiorcy - dostawca usług płatniczych prowadzący działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usługi odbierania transakcji płatniczej;
 - Dostawca płatnika - Hexa Bank Spółdzielczy, dostawca usług płatniczych prowadzący działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usługi inicjowania transakcji płatniczej;
 - Płatnik - osoba fizyczna, składającą zlecenie płatnicze;
 - Unikatowy identyfikator - numer rachunku bankowego, chyba że strony uzgodnią w umowie rachunku inny unikatowy identyfikator;
 - Zlecenie płatnicze – oświadczenie płatnika lub odbiorcy skierowane do jego dostawcy zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej.
1. Zlecenie płatnicze uznaje się za wykonane na rzecz właściwego odbiorcy, jeżeli zostało wykonane zgodnie z informacjami, które muszą być dostarczone przez płatnika, aby zlecenie płatnicze mogło zostać prawidłowo zainicjowane lub wykonane, a w przypadku wskazania w treści zlecenia płatniczego unikatowego identyfikatora – jeżeli zostało wykonane zgodnie z tym unikatowym identyfikatorem bez względu na dostarczone przez płatnika inne informacje dodatkowe.
 2. Jeżeli unikatowy identyfikator podany przez płatnika jest nieprawidłowy, dostawca płatnika nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej. Dostawca płatnika, a w przypadku, gdy dostawca płatnika nie prowadzi rachunku płatniczego odbiorcy, również dostawca odbiorcy, podejmują działania w celu odzyskania kwoty transakcji płatniczej wykonanej z użyciem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora, w szczególności w trybie i na zasadach określonych w art. 143a–143c ustawy o usługach płatniczych z dnia 19.08.2011 r. (Dz. U. z 2017 r., poz. 2003, z późn. zm.). Dostawca płatnika ma prawo pobrać od płatnika opłatę za odzyskanie środków.
 3. W celu wykonania obowiązku, o którym mowa w ust. 2, dostawca prowadzi **nieoprocentowany rachunek zwrotu**.
 4. Przy wykonaniu transakcji płatniczych z wykorzystaniem rachunku bankowego unikatowym identyfikatorem jest numer rachunku bankowego, chyba że strony uzgodnią w umowie rachunku inny unikatowy identyfikator.
 5. Płatnik dokonuje zgłoszenia składając Wniosek o zwrot transakcji płatniczej (Załącznik nr 1) w Oddziale Hexa Banku Spółdzielczego.
 6. W celu odzyskania kwoty transakcji płatniczej wykonanej z użyciem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora, dostawca płatnika, nie później niż w terminie **3 dni roboczych** od dnia dokonania zgłoszenia przez płatnika informacji o transakcji płatniczej wykonanej z użyciem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora, w przypadku gdy:
 - 1) prowadzi rachunek płatniczy odbiorcy – pisemnie zawiadamia odbiorcę o:
 - a) zgłoszeniu przez płatnika informacji o transakcji płatniczej wykonanej z użyciem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora i możliwości dokonania zwrotu kwoty tej transakcji na rachunek zwrotu dostawcy odbiorcy bez pobierania od odbiorcy opłat,
 - b) obowiązku udostępnienia płatnikowi danych osobowych odbiorcy w celu umożliwienia dochodzenia zwrotu kwoty transakcji płatniczej wykonanej z użyciem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora, jeżeli odbiorca nie dokona jej zwrotu w terminie miesiąca od dnia dokonania zgłoszenia,
 - c) dniu upływu terminu, o którym mowa w ust. 6 pkt 1) lit b),
 - d) numerze rachunku zwrotu;
 - 2) nie prowadzi rachunku płatniczego odbiorcy – zwraca się do dostawcy odbiorcy o podjęcie działań w celu odzyskania kwoty transakcji płatniczej wykonanej z użyciem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora, przekazując jednocześnie posiadane informacje niezbędne do ich podjęcia.
 7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6 pkt 2), w celu wykonania obowiązku, o którym mowa w ust. 2 zdanie drugie, przez dostawcę odbiorcy, przepis ust. 6 stosuje się odpowiednio.
 8. Odbiorca dokonuje zwrotu kwoty transakcji płatniczej wykonanej z użyciem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora na rachunek zwrotu dostawcy odbiorcy. **Za dokonanie zwrotu dostawca odbiorcy nie pobiera od odbiorcy opłat ani prowizji.**
 9. Jeżeli dostawca płatnika prowadzi rachunek płatniczy odbiorcy, a odbiorca dokonał zwrotu kwoty transakcji płatniczej wykonanej z użyciem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora, dostawca płatnika, nie później niż w terminie **1 dnia roboczego** od uznania rachunku zwrotu kwotą transakcji płatniczej wykonanej z użyciem

nieprawidłowego unikatowego identyfikatora, doprowadza do uznania tą kwotą rachunku płatniczego płatnika, który został nią obciążony.

10. Jeżeli dostawca płatnika nie prowadzi rachunku płatniczego odbiorcy, a odbiorca dokonał zwrotu kwoty transakcji płatniczej wykonanej z użyciem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora, dostawca odbiorcy, nie później niż w terminie **1 dnia roboczego** od uznania prowadzonego przez siebie rachunku zwrotu, doprowadza do uznania rachunku zwrotu dostawcy płatnika, kwotą transakcji płatniczej wykonanej z użyciem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora, a następnie dostawca płatnika nie później niż w terminie **1 dnia roboczego** od uznania prowadzonego przez siebie rachunku zwrotu uznaje tą kwotą rachunek płatniczy płatnika, o którym mowa w ust. 9.
11. Jeżeli doprowadzenie do uznania rachunku płatniczego płatnika, o którym mowa w ust. 9 i 10, nie jest możliwe, dostawca płatnika, nie później niż w terminie **3 dni roboczych** od uznania rachunku zwrotu, informuje płatnika o możliwości zwrotu kwoty transakcji płatniczej wykonanej z użyciem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora na wskazany przez płatnika numer rachunku płatniczego lub poprzez dokonanie wypłaty środków pieniężnych.
12. Jeżeli płatnik wskazał numer rachunku płatniczego, o którym mowa w ust. 11, dostawca płatnika, nie później niż w terminie **1 dnia roboczego** od jego wskazania, doprowadza do uznania tego rachunku kwotą transakcji płatniczej wykonanej z użyciem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora. Jeżeli płatnik nie wskazał numeru rachunku płatniczego, wypłata środków pieniężnych następuje niezwłocznie na żądanie płatnika.
13. Jeżeli działania, o których mowa w ust. 6-12, w **terminie miesiąca** od dnia dokonania zgłoszenia, o którym mowa w ust. 6, nie doprowadziły do odzyskania kwoty transakcji płatniczej wykonanej z użyciem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania pisemnego żądania płatnika o udostępnienie danych odbiorcy, dostawca płatnika:
 - 1) który prowadzi rachunek płatniczy odbiorcy, udostępnia płatnikowi:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę odbiorcy,
 - b) miejsce zamieszkania i adres albo siedzibę i adres odbiorcy,
 - 2) który nie prowadzi rachunku płatniczego odbiorcy – zwraca się do dostawcy odbiorcy o przekazanie mu danych, o których mowa w pkt 1– w celu umożliwienia płatnikowi dochodzenia kwoty transakcji płatniczej wykonanej z użyciem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora.
14. W przypadku, o którym mowa w ust. 13 pkt 2, dostawca odbiorcy przekazuje dostawcy płatnika dane, o których mowa w ust. 13 pkt 1, nie później niż w terminie **3 dni roboczych** od dnia otrzymania żądania. Dostawca płatnika przekazuje otrzymane dane płatnikowi nie później niż w terminie **3 dni roboczych** od dnia ich otrzymania.

ZAŁĄCZNIKI

1. Wniosek o zwrot transakcji płatniczej
2. Wniosek o ujawnienie danych

WNIOSEK O ZWROT ŚRODKÓW TRANSAKЦИИ PŁATNICZEJ

Nazwisko i imiona Płatnika	
adres zamieszkania/zameldowania: kod, miejscowość, ulica, nr domu, mieszkania	
PESEL	
data dokonania transakcji płatniczej	
kwota transakcji płatniczej	
nr rachunku, z którego dokonano transakcji	
nr rachunku, na który dokonano transakcję	

W związku z wykonaniem transakcji płatniczej z użyciem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora proszę o zwrot kwoty transakcji na nr rachunku bankowego:

NRB rachunku bankowego

Uzasadnienie:

.....

miejscowość, dnia

podpis Wnioskodawcy

Stempel kasowo-memoriałowy i Podpis pracownika Banku

WNIOSEK O UJAWNIECIE DANYCH

W związku z nieodzyskaniem środków transakcji płatniczej wykonanej z użyciem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora w ustawowym terminie miesiąca od dnia zgłoszenia transakcji, wnoszę o ujawnienie danych osobowych odbiorcy transakcji w celu umożliwienia dochodzenia zwrotu.

miejsowość, dnia

podpis Wnioskodawcy

Nazwisko i imiona/Nazwa Odbiorcy transakcji	
adres zamieszkania/siedziby*: kod, miejscowość, ulica, nr domu, mieszkania	

Wnioskodawca oświadcza, że jest świadomy odpowiedzialności karnej za wykorzystanie danych osobowych Odbiorcy transakcji do innych celów niż umożliwienia dochodzenia zwrotu transakcji płatniczej wykonanej z użyciem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora.

miejsowość, dnia

podpis Wnioskodawcy

Stempel kasowo-memoriałowy i Podpis pracownika Banku

**W przypadku osób fizycznych podajemy wyłącznie adres zamieszkania*