



Regulamin zawierania transakcji wymiany walutowej w usłudze Kantor w ramach bankowości elektronicznej

Załącznik Nr 1 do Uchwały Nr 1/82/1730/2025 Zarządu Hexa Banku Spółdzielczego z dnia 28.10.2025 r.
Obowiązuje od dnia 03 listopada 2025 r.

Spis treści

ROZDZIAŁ 1. DEFINICJE	1
ROZDZIAŁ 2. O REGULAMINIE	2
ROZDZIAŁ 3. ZASADY DZIAŁANIA KANTORU	2
ROZDZIAŁ 4. REKLAMACJE	3
ROZDZIAŁ 5. ZMIANA REGULAMINU I TARYFY.....	4
ROZDZIAŁ 6. POZOSTAŁE POSTANOWIENIA	5

ROZDZIAŁ 1. DEFINICJE

1. W Regulaminie wymienione poniżej określenia mają następujące znaczenie:
 - 1) kantor – usługa oferowana klientom Banku w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej, umożliwiająca zawieranie transakcji, sprawdzanie historii zawartych transakcji oraz korzystanie z dodatkowych funkcji w kantorze;
 - 2) klient (Ty) – osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej (konsument w rozumieniu z art. 221 Kodeksu cywilnego), a także osoba prawna oraz podmiot niebędący osobą prawną, któremu ustawa przyznała zdolność prawną - które mają aktywny dostęp do serwisu internetowego lub aplikacji mobilnej;
 - 3) Komunikat – informacja, którą Ci udostępniamy:
 - w placówce,
 - na stronie internetowej,
 - w serwisie internetowym lub w aplikacji mobilnej,
 - drogą korespondencyjną lub
 - pocztą elektroniczną
 - 4) kurs walutowy – ustalona przez nas cena jednostkowa danej waluty wyrażona w innej walucie;

- 5) Bank, my – Hexa Bank Spółdzielczy z siedzibą w Piątnicy Poduchownej, ul. Stawiskowska 30, 18-421 Piątnica Poduchowna, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym w Białymstoku, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000116820, NIP 7180006343, REGON 000494048;
- 6) konto – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w złotych (konto osobiste) lub rachunek walutowy (konto walutowe) prowadzony przez nas dla Ciebie na podstawie Regulaminu rachunków osób fizycznych albo Regulaminu rachunków klientów instytucjonalnych, dostępny w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej, do którego masz pełny poziom dostępu lub rachunek prowadzony w innym banku;
- 7) strona internetowa – nasza strona internetowa pod adresem <https://hexabank.pl/>;
- 8) transakcja – kupno lub sprzedaż waluty z zastosowaniem kursu walutowego;
- 9) umowa – umowa o korzystanie z kantoru na zasadach określonych w tym Regulaminie.

ROZDZIAŁ 2. O REGULAMINIE

2. Regulamin określa zasady działania usługi kantoru, która umożliwia klientom kupno lub sprzedaż walut z rozliczeniem w formie bezgotówkowej, w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej.
3. W sprawach, których nie opisujemy w Regulaminie, obowiązują postanowienia Regulaminu rachunków osób fizycznych albo Regulaminu rachunków klientów instytucjonalnych.
4. Regulamin jest częścią Umowy rachunku w zakresie korzystania z wymiany waluty.

ROZDZIAŁ 3. ZASADY DZIAŁANIA KANTORU

5. Warunkiem udostępnienia Ci kantoru jest zaakceptowanie przez Ciebie warunków tego Regulaminu w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej.
6. Udostępnimy Ci usługę jeżeli jesteś użytkownikiem bankowości elektronicznej, i w bankowości elektronicznej udostępnione są rachunki:
 - 1) oszczędnościowo-rozliczeniowy oraz co najmniej jeden rachunek oszczędnościowy w walucie wymienialnej – w przypadku klientów indywidualnych, lub
 - 2) bieżący w PLN oraz co najmniej jeden rachunek pomocniczy w walucie wymienialnej – w przypadku klientów instytucjonalnych.
7. Korzystać z Kantoru możesz po zalogowaniu do bankowości elektronicznej. Kantor dostępny jest tak jak bankowość elektroniczna - przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu.
8. Kwota pojedynczej transakcji w Kantorze po przeliczeniu na złote nie może być wyższa niż:
 - 1) 1.000.000,00 PLN dla transakcji realizowanych w dni robocze w godzinach 8.00 – 15.00,
 - 2) 20.000,00 PLN w pozostałym czasie.
9. W Komunikacie dotyczącym kantoru określamy:
 - 1) dostępne pary walutowe,
 - 2) limity transakcji,
 - 3) dopuszczalne minimalne i maksymalne kwoty pojedynczych transakcji,
 - 4) dni i godziny zawierania transakcji.Komunikat ten dostarczamy Ci na trwałym nośniku.
10. Aby zawrzeć transakcję musisz określić:
 - 1) rodzaj transakcji (kupno albo sprzedaż waluty przez zaznaczenie na ekranie odpowiednio „chcę otrzymać” albo „chcę wymienić”),
 - 2) kwotę transakcji,
 - 3) parę walutową transakcji (walutę kupowaną i walutę sprzedawaną),
 - 4) konta do rozliczenia transakcji lub
 - 5) inną formę płatności.
11. Warunkiem zawarcia transakcji, o której piszemy w punkcie 7, jest posiadanie przez Ciebie na koncie wymaganej kwoty do jej rozliczenia.

12. Przed zawarciem transakcji, na ekranie, na którym zawierasz transakcję w kantorze, masz możliwość zapoznania się z kursem walutowym dla danej pary walutowej, po którym możesz zawrzeć transakcję. Czas na akceptację przez Ciebie warunków transakcji i oferowanego przez nas kursu walutowego prezentujemy na ekranie, na którym zawierasz transakcję.
13. Zawarcie transakcji następuje z chwilą zatwierdzenia przez Ciebie kursu walutowego. Zatwierdzasz transakcję w bankowości elektronicznej przez wyrażenie zgody w jeden ze sposobów wskazanych w Regulaminie rachunków osób fizycznych albo Regulaminie rachunków klientów instytucjonalnych.
14. Zawarcie warunkowej lub cyklicznej transakcji następuje automatycznie z chwilą spełnienia określonych przez Ciebie warunków.
15. Zawarta transakcja nie może być anulowana. Nie masz możliwości odstąpienia od zawartej transakcji.
16. Pieniądze udostępniamy Ci bezpośrednio po zawarciu transakcji.
17. Za korzystanie z kantoru nie pobieramy opłat ani prowizji.
18. Wykaz i opis rodzajów transakcji, które możesz zawrzeć w kantorze, prezentujemy Ci na stronie internetowej.
19. W kantorze udostępniamy informacje na temat zrealizowanych transakcji, m.in. informacje:
 - 1) które umożliwiają zidentyfikowanie transakcji,
 - 2) które dotyczą kont lub innej formy płatności służących do rozliczenia transakcji,
 - 3) o kwocie transakcji i kursie walutowym, jaki był stosowany w transakcji oraz kwotę transakcji po przeliczeniu walut,
 - 4) o dacie transakcji.
20. W kantorze możesz sprawdzić historię swoich transakcji. Informacje o wszystkich transakcjach zawartych w kantorze rozliczonych na wskazanym przez Ciebie koncie, dostępne są w historii tego konta w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej.
21. W serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej możesz zlecić:
 - 1) wysyłanie automatycznych powiadomień na wskazany przez Ciebie numer telefonu lub
 - 2) automatyczną realizację warunkowych transakcji lub
 - 3) automatyczną realizację cyklicznych transakcji.

ROZDZIAŁ 4. REKLAMACJE

22. Reklamację, która dotyczy kantoru możesz złożyć:
 - 1) elektronicznie – w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej,
 - 2) ustnie – telefonicznie lub osobiście w naszych placówkach,
 - 3) na piśmie – osobiście w naszych placówkach, przesyłką pocztową, za pośrednictwem podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej lub na adres do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych.

Adresy i numery telefonów, pod którymi możesz złożyć reklamację, znajdziesz na naszej stronie internetowej lub możesz uzyskać w naszych placówkach
23. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię, nazwisko i PESEL;
 - 2) aktualny adres do korespondencji;
 - 3) opis zastrzeżenia, które dotyczy kantoru i datę zdarzenia;
 - 4) jeśli to możliwe - numer konta lub wykaz transakcji, których dotyczy reklamacja oraz Twoje oczekiwania wobec nas w związku z reklamacją;
 - 5) dokumenty potrzebne do rozpatrzenia reklamacji.
24. Możemy poprosić Cię o przekazanie dodatkowych informacji lub dokumentów, jeśli będą one niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
25. Na Twoje życzenie potwierdzimy, że otrzymaliśmy Twoją reklamację na piśmie, lub w innej formie, którą z Tobą ustalimy.
26. Reklamacje dotyczące praw i obowiązków z ustawy o usługach płatniczych rozpatrujemy i udzielamy na nie odpowiedzi do 15 dni roboczych od dnia otrzymania. W szczególnie skomplikowanych sytuacjach termin

ten możemy wydłużyć do 35 dni roboczych.

27. Pozostałe reklamacje rozpatrujemy i udzielamy na nie odpowiedzi niezwłocznie, do 30 dni od dnia otrzymania. Jeśli sprawa jest szczególnie skomplikowana, możemy wydłużyć termin do 60 dni.
28. Jeśli będziemy musieli wydłużyć czas rozpatrywania reklamacji i udzielenia odpowiedzi, poinformujemy Cię o nowym terminie.
29. Dochowamy terminu rozpatrzenia reklamacji, jeśli wyślemy Ci odpowiedź przed jego upływem.
30. Odpowiedź na reklamację, która dotyczy praw i obowiązków z ustawy o usługach płatniczych udzielimy w postaci papierowej albo, na Twój wniosek, za pomocą innego trwałego nośnika informacji, np. w wiadomości e-mail.
31. Odpowiedź na reklamację inną niż dotyczącą praw i obowiązków z ustawy o usługach płatniczych udzielimy na piśmie albo, na Twój wniosek, w wiadomości e-mail.
32. Jeśli wyczerpiesz procedurę reklamacyjną w Banku, masz prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów przed:
 - 1) Arbitrem Bankowym, zgodnie z regulaminem na stronie www.zbp.pl lub
 - 2) Rzecznikiem Finansowym, zgodnie z trybem postępowania wskazanym na stronie www.rf.gov.pl.
33. Możesz zwrócić się o pomoc do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumentów.
34. Masz prawo wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

ROZDZIAŁ 5. ZMIANA REGULAMINU I TARYFY

35. Możemy zmieniać Regulamin, jeśli:
 - 1) zostaną wprowadzone nowe lub uchylone bądź zmienione obowiązujące przepisy prawa, które mają bezpośredni wpływ na jego zmianę, tylko w zakresie, który wynika z tych przepisów;
 - 2) rozszerzymy zakres usług lub wprowadzimy nowe usługi i będzie to dla Ciebie:
 - a) bezpłatne,
 - b) płatne – wtedy samodzielnie zdecydujesz, czy chcesz z nich skorzystać,
 - 3) zewnętrzni dostawcy przestaną świadczyć usługi lub zmieniają ich zakres niezależnie od nas, mimo że podjęliśmy działania, żeby usługi te były realizowane jak dotychczas. Regulamin zmienimy tylko w takim w zakresie, w jakim zmiana usług świadczonych przez dostawców ma wpływ na nasze usługi;
 - 4) zmieniamy lub ograniczamy funkcje usług w związku z postępem technologicznym i rozwojem usług bankowych, ale zmiany te nie będą sprzeczne z uzasadnionym interesem klientów. Regulamin zmienimy tylko w takim zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na nasze usługi;
 - 5) sąd, Narodowy Bank Polski, Komisja Nadzoru Finansowego, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub inny organ administracji publicznej wyda orzeczenie, decyzję, rekomendację lub zalecenie, które wpływa na Regulamin. Regulamin zmienimy tylko w zakresie, który wynika z tego orzeczenia, decyzji, rekomendacji lub zalecenia;
 - 6) będziemy musieli sprostować błędy pisarskie lub wprowadzić inne zmiany porządkowe.Zmiany te nie spowodują, że będziesz mieć ani więcej obowiązków, ani mniej uprawnień.
36. Możemy podwyższyć wysokość danej prowizji lub opłaty określonej w Taryfie nie więcej niż o wysokość wskaźnika podwyższenia prowizji i opłat (wskaźnik podwyższenia) wyrażonego w procentach, który wyliczymy w sposób opisany poniżej.
37. Wskaźnik podwyższenia na dany rok kalendarzowy wyliczamy na podstawie średniej arytmetycznej dwóch wskaźników, które Główny Urząd Statystyczny (GUS) ogłasza i publikuje na swojej stronie internetowej (stat.gov.pl):
 - 1) średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem za rok ubiegły w stosunku do roku poprzedzającego ten rok, wyrażonego w procentach,
 - 2) wskaźnika wzrostu przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia brutto w sektorze przedsiębiorstw, obliczonego narastająco za okres 12 miesięcy roku ubiegłego w stosunku do roku poprzedzającego ten rok, wyrażonego w procentach.Wyliczony wskaźnik podwyższenia zaokrąglamy do dwóch miejsc po przecinku.
38. Możemy podwyższyć wysokość danej prowizji lub opłaty nie częściej niż raz w roku kalendarzowym. Jeśli

nie podwyższymy danej prowizji lub opłaty w danym roku kalendarzowym, będziemy mogli to zrobić w kolejnym roku kalendarzowym. Dodamy do siebie wyliczone wskaźniki podwyższenia, za ostatnie następujące po sobie lata, w których nie podwyższyliśmy danej prowizji lub opłaty. Maksymalnie dodamy do siebie wyliczone wskaźniki podwyższenia za nie więcej niż 5 następujących po sobie lat.

39. Jeśli GUS zaprzestanie publikowania wskaźników zastosujemy odpowiednie wskaźniki publikowane w ich miejsce.
40. Gdy wprowadzimy nowe usługi, możemy wprowadzić za nie prowizje lub opłaty, a Ty zdecydujesz czy chcesz z tych usług korzystać.
41. O zmianach Regulaminu i Taryfy, poinformujemy Cię:
- 1) w serwisie internetowym;
 - 2) e-mailem lub
 - 3) korespondencyjnie;
- na trwałym nośniku, nie później niż 2 miesiące przed wejściem w życie zmiany. Wskażemy Ci co zmieniamy, jak i dlaczego (okoliczności faktyczne), podstawę prawną oraz datę wejścia w życie zmiany.
42. Jeśli nie zgadzasz się na zmiany, poinformuj nas o tym, przed dniem ich wejścia w życie. Możesz:
- 1) wypowiedzieć umowę, ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zmianach, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany weszłyby w życie,
 - 2) zgłosić sprzeciw bez wypowiedzenia – wtedy umowa wygaśnie w dniu poprzedzającym dzień ich wejścia w życie.
- W obydwa przypadkach nie poniesiesz żadnych opłat. Jeśli nie poinformujesz nas, że nie zgadzasz się na zmiany - nie wypowiedz umowy albo nie zgłosisz sprzeciwu - uznamy, że je akceptujesz.

ROZDZIAŁ 6. POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

43. Informacje wymagane w związku z umową dostarczymy Ci:
- 1) w serwisie internetowym,
 - 2) e-mailem,
 - 3) korespondencyjnie lub
 - 4) SMS-em.
44. Na stronie internetowej informujemy jak możesz się z nami kontaktować. Te informacje dostępne są też w naszych placówkach.
45. Postanowienia tego Regulaminu obowiązują do dnia rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o świadczenie usług bankowości elektronicznej. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o świadczenie usług bankowości elektronicznej rozwiązaniu ulega również umowa.
46. Jeśli podejrzewamy lub stwierdzimy wystąpienie oszustwa lub zagrożenia bezpieczeństwa, możemy się z Tobą kontaktować bezpiecznymi kanałami komunikacji:
- 1) w serwisie internetowym,
 - 2) w aplikacji mobilnej,
 - 3) telefonicznie - jeśli będziesz mieć wątpliwość czy to my dzwонimy, przerwij to połączenie i zadzwoń do nas.
47. Jeśli stwierdzisz zagrożenie bezpieczeństwa, możesz się z nami skontaktować:
- 1) w serwisie internetowym,
 - 2) w aplikacji mobilnej,
 - 3) telefonicznie pod numerem, który znajdziesz na stronie internetowej lub
 - 4) w oddziale lub agencji.
48. Informacje dotyczące naszych danych kontaktowych znajdziesz na stronie internetowej.
49. W okresie obowiązywania umowy masz prawo żądać od nas w każdym czasie udostępnienia treści Regulaminu w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku.
50. Treść Regulaminu jest udostępniona na stronie internetowej w formacie ogólnodostępnym dla wszystkich klientów i może być w każdym czasie pozyskana, odtwarzana lub utrwalana przez Ciebie.
51. Regulamin jest w języku polskim, ponieważ językiem obowiązującym w relacjach pomiędzy nami a Tobą

jest język polski.

52. Regulamin może zostać Ci udostępniony dodatkowo w innej wersji językowej niż język polski. W przypadku rozbieżności językowych pomiędzy poszczególnymi wersjami językowymi Regulaminu, rozstrzygająca jest wersja w języku polskim.
53. Możemy dodatkowo udostępnić warstwę graficzną kantoru w innych wersjach językowych niż język polski. W przypadku stwierdzenia rozbieżności pomiędzy nimi, rozstrzygająca będzie wersja w języku polskim.
54. Przy zawieraniu i wykonywaniu umowy Ciebie i nas obowiązuje prawo polskie.
55. Do określenia sądów właściwych do rozstrzygania sporów wynikających z umowy stosowane są powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
56. Informację, w jaki sposób usługa spełnia wymagania dostępności, o których mowa w ustawie o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, znajdziesz na naszej stronie internetowej oraz uzyskasz w naszych oddziałach.
57. Naszą działalność nadzoruje Komisja Nadzoru Finansowego, do której możesz złożyć skargę na nasze działanie.