

**W tym regulaminie piszemy, kiedy i w jaki sposób możesz korzystać z Kantoru Credit Agricole.**

**Zanim włączysz kantor, przeczytaj ten regulamin.**

*Gdy w regulaminie piszemy:*



- a) „Ty” (np. Ciebie, Twój) – mamy na myśli osobę, która korzysta z usługi Kantoru Credit Agricole,
- b) „my” (np. nas) – mamy na myśli Credit Agricole Bank Polska S.A.,
- c) „nasza strona internetowa” – mamy na myśli [www.credit-agricole.pl](http://www.credit-agricole.pl)
- d) „kantor” lub „nasz kantor” – nasza usługa Kantor Credit Agricole, którą opisujemy szczegółowo w tym regulaminie.

## Co to jest kantor

1. W naszym kantorze możesz wymieniać waluty – czyli kupować od nas jedną walutę i sprzedawać nam inną walutę.
2. Z kantoru możesz korzystać w CA24 Mobile i CA24 eBank.



*Zasady korzystania z CA24 Mobile i CA24 eBank znajdziesz w regulaminie CA24. Kantor w CA24 eBank udostępniemy później. Poinformujemy Cię o tym na naszej stronie internetowej i w CA24 eBank.*

3. Z kantoru możesz korzystać tylko, jeśli masz dostęp do konta dla osób fizycznych lub konta Biznes, które prowadzimy.



*Zasady korzystania z tych kont znajdziesz w:*

- ▶ *regulaminie kont dla osób fizycznych,*
- ▶ *regulaminie konta Biznes.*

4. Rodzaje kont, w ramach których udostępniamy kantor, znajdziesz na stronie <https://www.credit-agricole.pl/kantor-w-aplikacji>.
5. Możesz wymieniać waluty między rachunkami w różnych walutach w ramach kont, do których masz dostęp.



*Możesz wymienić pieniądze na przykład:*

- ▶ *z rachunku, jaki prowadzimy w euro na rachunek, jaki prowadzimy w złotych,*
- ▶ *z rachunku, jaki prowadzimy w dolarach amerykańskich na rachunek, jaki prowadzimy w euro.*

6. Możesz wymieniać waluty tylko między grupami rachunków:

Jakie rachunki	Rachunki, między którymi możesz wymienić walutę
rachunki główne i walutowe w ramach kont dla osób fizycznych	między wszystkimi rachunkami, które prowadzimy w ramach dowolnego konta dla osób fizycznych
rachunek główny i rachunki walutowe w ramach kont Biznes	tylko między rachunkami, jakie prowadzimy dla danego konta Biznes

7. W kantorze prezentujemy Ci kurs wymiany. Ten kurs zastosujemy, jeśli zdecydujesz się wymienić waluty.
8. Gdy wykonujemy wymianę walut, to pobieramy pieniądze z jednego rachunku (obciążenie), a pieniądze w wymienionej walucie przekazujemy na drugi rachunek (uznanie). Ty wskazujesz te rachunki.
9. Kwoty, jakie chcesz wymienić, muszą być większe niż jednostka każdej z walut – waluty, którą sprzedajesz i waluty, którą kupujesz.

## Kiedy możesz korzystać z kantoru

1. Możesz wymieniać waluty w kantorze, jeśli:
  - a) masz umowę CA24,
  - b) masz pełną zdolność do czynności prawnych,
  - c) możesz dysponować rachunkami w walutach, między którymi chcesz wymienić pieniądze,
  - d) masz dostęp do tych rachunków przez CA24 Mobile lub CA24 eBank,
  - e) zaakceptujesz ten regulamin,
  - f) zgodzisz się na to, że wyślemy Ci ten regulamin na Twój adres e-mail.
2. Włączenie kantoru potwierdzisz w taki sam sposób, w jaki potwierdzasz dyspozycje w CA24 Mobile lub CA24 eBank.



*Jeśli chcesz korzystać z kantoru w imieniu różnych klientów instytucjonalnych, musisz osobno włączyć kantor i zaakceptować regulamin dla każdego klienta.*

3. Usługę kantoru udostępniamy Ci na czas nieokreślony.
4. Możemy czasowo wyłączyć możliwość wymiany walut w kantorze.
5. Nie możesz wymieniać walut w kantorze, jeśli:
  - a) zrezygnujesz z kantoru – czyli złożysz wypowiedzenie tej usługi i upłynie termin wypowiedzenia,
  - b) wypowiedz umowę CA24, gdy upłynie termin tego wypowiedzenia,
  - c) stracisz dostęp do rachunków, które pozwalają na wymianę walut.

## Jak krok po kroku wymienisz walutę w kantorze

1. Zaloguj się do CA24 Mobile lub CA24 eBank.
2. Przejdź do ekranu wymiany walut.
3. Wybierz rachunki w tych walutach, które chcesz wymienić.



*Upewnij się, którą walutę chcesz kupić, a którą – sprzedać.*

4. Wpisz kwotę, którą chcesz wymienić. Możesz podać kwotę, którą chcesz sprzedać lub kwotę, którą chcesz kupić. Na ekranie prezentujemy aktualny kurs wymiany.



*Na rachunku, z którego chcesz sprzedać walutę, musisz mieć wystarczającą ilość pieniędzy.*

5. Gdy wprowadzisz dane do wymiany waluty, pokażemy Ci ostateczny kurs wymiany. Musisz teraz potwierdzić tę dyspozycję w czasie, który pokażemy Ci na ekranie. Jeśli tego nie zrobisz, nie zrealizujemy tej wymiany.
6. Wymianę waluty potwierdzasz tak samo, jak potwierdzasz swoje dyspozycje w CA24 Mobile lub CA24 eBank.
7. Wymianę realizujemy od razu po potwierdzeniu dyspozycji.
8. Wszystkie transakcje, które wynikły z wymiany waluty, znajdziesz w historii rachunku i na wyciągu z konta.

## Jak się z Tobą porozumiewamy

1. Porozumiewamy się z Tobą:
  - a) przez CA24 eBank,
  - b) pocztą elektroniczną, jeśli podasz nam e-mail,
  - c) przez wiadomości tekstowe lub głosowe, które przekazujemy na Twój numer telefonu lub Twoje urządzenie mobilne (np. telefon),
  - d) tradycyjną pocztą na Twój adres do korespondencji.
2. Do kontaktów z Tobą wykorzystujemy dane osobowe i kontaktowe, które nam podajesz:
  - a) w odrębnym dokumencie (Karcie Klienta),
  - b) w serwisach CA24, w których pozwalamy zmieniać dane osobowe.
3. Jeśli zmienia się Twoje dane osobowe lub kontaktowe, powiadom nas o tym jak najszybciej.
4. Porozumiewamy się z Tobą w języku polskim i stosujemy polskie prawo.

## Zmiana regulaminu

1. Możemy jednostronnie zmienić ten regulamin z ważnych przyczyn, o ile te zmiany nie wpłyną na prawidłowe wykonanie usługi:

Na jakiej podstawie wprowadzamy zmiany	Jakie zmiany wprowadzamy do regulaminu
a) Zmieniamy zakres usługi.	Dodajemy zapisy, które opisują, jak działa usługa w zmienionym zakresie.
b) Zmieniamy nazwę usługi.	Zmieniamy nazwę usługi.
c) Zwiększamy bezpieczeństwo korzystania z usługi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Zmieniamy albo wprowadzamy zapisy, które mówią, w jakim zakresie lub jak świadczymy usługę,</li> <li>▶ Opisujemy środki bezpieczeństwa, jakie wprowadzamy, lub środki ostrożności, jakie musisz zachować.</li> </ul>
d) Modyfikujemy systemy informatyczne, ponieważ: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ skłania nas do tego rozwój technologiczny,</li> <li>▶ zmieniamy dostawców rozwiązań informatycznych, które wpływają na nasze usługi lub zasady, na jakich korzystasz z tych usług.</li> </ul>	Zmieniamy zapisy, które dotyczą modyfikacji systemów informatycznych.
e) Stwierdziliśmy oczywiste omyłki, błędy pisarskie, luki lub nieścisłości.	Poprawiamy omyłki, błędy, luki lub nieścisłości. Zmiany redakcyjne oraz doprecyzowania, które wprowadzamy, nie wpływają na zakres usług oraz treść wcześniejszych zapisów.
f) Pojawiły się zmiany w prawie lub organy nadzorujące naszą działalność wydały rekomendacje, zalecenia lub stanowiska, które: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ wpływają na nasze i Twoje obowiązki,</li> <li>▶ zobowiązują lub uprawniają nas do zachowania innego niż zapisane w regulaminie.</li> </ul> <p>Organy, które nadzorują naszą działalność, to:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Komisja Nadzoru Finansowego,</li> <li>▶ Rzecznik Finansowy,</li> <li>▶ Generalny Inspektor Informacji Finansowej,</li> <li>▶ Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,</li> <li>▶ Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych,</li> <li>▶ inne organy i instytucje, które w przyszłości mogą nadzorować naszą działalność.</li> </ul>	Wprowadzamy, zmieniamy lub usuwamy zapisy zgodnie z nowymi lub zmienionymi przepisami prawa, rekomendacjami, zaleceniami lub stanowiskami.

2. Jednostronnie nie zmienimy i nie usuniemy zapisów uznanych za niedozwolone (tzw. klauzule abuzywne), chyba że będą wymagać tego od nas organy, które nadzorują naszą działalność.

## Informowanie o zmianach

1. Poinformujemy Cię o propozycji zmian w regulaminie najpóźniej 2 miesiące przed ich wejściem w życie.
2. Informacje o tych zmianach prześlemy na trwałym nośniku informacji.
3. Podamy Ci wtedy podstawy prawne i faktyczne okoliczności zmian.
4. Jeśli nie zgadzasz się na zmiany, najpóźniej dzień przed ich wejściem w życie możesz bezpłatnie:
  - a) zgłosić nam sprzeciw – wtedy usługa wygaśnie w dniu, który poprzedza dzień wejścia zmian w życie, lub
  - b) wypowiedzieć usługę ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zmianach, nie później niż od dnia, w którym zmiany wejdą w życie.
5. Jeśli przed datą wejścia w życie zmian nie zgłosisz sprzeciwu albo nie wypowiedzisz usługi, będzie to oznaczało, że zgadzasz się na zmiany.
6. Poinformujemy Cię o zmianach bez uprzedzenia, jeśli:
  - a) rozszerzamy zakres usługi, z którego możesz korzystać dobrowolnie,
  - b) zmieniamy nazwę usługi.

## Wypowiedzenie usługi

1. Jeśli nie chcesz już korzystać z kantoru, możesz wypowiedzieć usługę z miesięcznym okresem wypowiedzenia. Możesz to zrobić:
  - a) na piśmie w naszej placówce,
  - b) w CA24 Infolinia,
  - c) w liście wysłanym na nasz adres.Wyłączymy Ci kantor, gdy upłynie termin wypowiedzenia.

## Końcowe postanowienia

Ten regulamin przestanie obowiązywać, jeśli informacje o kantorze wprowadzimy do regulaminu CA24. Poinformujemy Cię o tym na trwałym nośniku w sposób, jaki opisujemy w regulaminie CA24.

## Jak składać reklamacje

1. Jeśli masz zastrzeżenia do naszych usług, możesz złożyć reklamację.
2. Możesz to zrobić:

Jak	W jaki sposób
ustnie	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ osobiście w dowolnej placówce</li> <li>▶ telefonicznie w CA24 Infolinia pod numerami telefonów: 19 019, lub +48 71 35 49 009 (z zagranicy i z telefonów komórkowych)</li> </ul>
pisemnie	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ listem wysłanym na adres Credit Agricole Bank Polska S.A. ul. Legnicka 48 bud. C-D, 54-202 Wrocław,</li> <li>▶ osobiście w dowolnej placówce</li> </ul>
elektronicznie	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ przez formularz kontaktowy na naszej stronie internetowej</li> <li>▶ wewnętrzną pocztą w CA24 eBank</li> </ul>

3. W reklamacji opis swoje zastrzeżenia i podaj dane, które pozwolą zidentyfikować Ciebie oraz umowę lub usługę, której dotyczy reklamacja.

*Zależy nam, żeby szybko rozpatrywać reklamacje. Dlatego:*

a) *złóż reklamację jak najszybciej,*

b) *zamieść w niej:*

- ▶ *swoje imię i nazwisko,*
- ▶ *swój numer PESEL lub numer dokumentu tożsamości,*
- ▶ *informację, czego dotyczy reklamacja (np. produkt, usługa, promocja),*
- ▶ *Twoje zastrzeżenia,*
- ▶ *Twoje oczekiwania,*

c) *dołącz dokumenty, które pozwolą nam ją rozpatrzyć,*

d) *jeśli składasz reklamację pisemnie, pamiętaj, żeby ją podpisać.*

*Proces obsługi reklamacji opisujemy również na naszej stronie internetowej.*



4. Na Twój wniosek potwierdzimy złożenie reklamacji.
5. Poinformujemy Cię o wyniku reklamacji jak najszybciej:

Czego dotyczy reklamacja	Czas, w jakim odpowiemy
praw i obowiązków, które wynikają z ustawy o usługach płatniczych	do 15 dni roboczych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację
pozostałe reklamacje	do 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację

6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach ten termin może się wydłużyć. Wtedy poinformujemy Cię o tym, podamy przyczynę opóźnienia i okoliczności, które musimy ustalić. Podamy też przewidywany termin odpowiedzi. Będzie to maksymalnie:

Czego dotyczy reklamacja	Czas, w jakim odpowiemy
praw i obowiązków, które wynikają z ustawy o usługach płatniczych	do 35 dni roboczych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację
w pozostałych przypadkach	do 60 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację

7. Odpowiedź na reklamację przekazujemy:
- na Twój wniosek – e-mailem,
  - na piśmie.
8. Możesz odwołać się od naszej decyzji w taki sam sposób, w jaki możesz złożyć reklamację.
9. Jeśli nie zgadzasz się z wynikiem rozpatrzonej reklamacji lub uważasz, że nie dopełniliśmy obowiązków związanych z reklamacją, możesz skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
10. W tym celu możesz złożyć wniosek pisemnie lub elektronicznie do:
- Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich,
  - Rzecznika Finansowego,
  - Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego.
11. Te wnioski i postępowania mogą być związane z kosztami.
12. Zasady i koszty pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich mogą się zmienić. Przed złożeniem wniosku sprawdź aktualne zasady i koszty na stronie internetowej podmiotu uprawnionego do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, do którego kierujesz wniosek.
13. Dalej podajemy wysokość tych kosztów na 20 lutego 2023.
14. Wniosek do Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich możesz złożyć:
- pisemnie na adres: Bankowy Arbitraż Konsumencki, ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa,
  - elektronicznie na adres: [arbitraz.kancelaria@zbp.pl](mailto:arbitraz.kancelaria@zbp.pl)
15. Arbiter Bankowy rozpatruje sprawy, których wartość przedmiotu sporu na dzień zawarcia umowy nie przekracza 12 000 zł.
16. Za złożenie wniosku do Arbitra Bankowego musisz zapłacić opłatę arbitrażową, która wynosi 50 zł lub 20 zł, jeśli wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 50 zł.
17. Więcej informacji znajdziesz w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego na stronie: <https://zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy>

18. Wniosek o przeprowadzenie postępowania interwencyjnego lub polubownego do Rzecznika Finansowego możesz złożyć:
  - a) pisemnie na adres: Biuro Rzecznika Finansowego, ul. Nowogrodzka 47a, 00-695 Warszawa,
  - b) elektronicznie na adres: [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl) lub przez platformę ePUAP.
19. Rzecznik Finansowy rozpatruje wnioski niezależnie od wartości przedmiotu sporu.
20. Za złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania interwencyjnego nie musisz płacić. Za złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego musisz zapłacić 50 zł. Możesz złożyć wniosek o zwolnienie z tej opłaty.
21. Więcej informacji znajdziesz na stronie Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>
22. Wniosek o przeprowadzenie postępowania do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego możesz złożyć:
  - a) pisemnie na adres: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. nr 419, 00-549 Warszawa,
  - b) elektronicznie na adres: [sad.polubowny@knf.gov.pl](mailto:sad.polubowny@knf.gov.pl)
23. Sąd Polubowny będzie prowadzić postępowanie, jeśli się na to zgodzimy.
24. Sąd Polubowny rozpatruje sprawy, których wartość przedmiotu sporu wynosi co najmniej 500 zł oraz o prawa niemajątkowe.
25. Za złożenie wniosku do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego musisz zapłacić opłatę, która wynosi:
  - a) za mediację – 50 zł,
  - b) za uproszczone postępowanie arbitrażowe – 150 zł,
  - c) za postępowanie arbitrażowe zależy od wartości przedmiotu sporu. Jeśli wartość przedmiotu sporu wynosi do 50 000 zł opłata wynosi 250 zł, przy wartości przedmiotu sporu do 100 000 zł opłata wynosi 500 zł, przy wartości przedmiotu sporu powyżej 100 000 zł opłata wynosi 1 000 zł.
  - d) za postępowanie, które dotyczy praw o charakterze niemajątkowym – 250 zł.
26. Więcej informacji znajdziesz w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego na stronie [https://www.knf.gov.pl/dla\\_ryнку/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF)
27. Możesz również złożyć wniosek o rozpatrzenie sporu do powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów.
28. Jeśli nasze działanie narusza przepisy prawa, możesz wnieść skargę do Komisji Nadzoru Finansowego.



## REGULAMIN WYMIANY WALUT – KANTOR CREDIT AGRICOLE

29. Możesz wystąpić z pozwem przeciwko nam do sądu rejonowego lub sądu okręgowego, który jest właściwy:
- dla naszej siedziby albo
  - dla Twojego miejsca zamieszkania, jeśli sprawa wynika z czynności bankowej,
  - dla miejsca wykonania umowy – dotyczy to spraw związanych z zawarciem umowy, ustalaniem jej treści, zmianą, ustaleniem istnienia umowy, wykonywaniem, rozwiązaniem lub jej unieważnieniem, a także z odszkodowaniem z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.
30. Jeśli zawarliśmy z Tobą umowę przez internet, możesz skorzystać z europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów (ODR) dostępnej na: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

### CA24:

› Infolinia

19 019 koszt wg stawki operatora

› Strona internetowa

[www.credit-agricole.pl](http://www.credit-agricole.pl)