



REGULAMIN SKŁADANIA WNIOSKÓW O „RODZINA 500 PLUS” W SYSTEMIE BANKOWOŚCI INTERNETOWEJ PL@NET W BNP PARIBAS BANK POLSKA S.A.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa warunki udostępniania Użytkownikom przez BNP Paribas Bank Polska S.A. możliwości składania w systemie bankowości internetowej PL@net Wniosków o „Rodzina 500 plus”.
2. Możliwość złożenia Wniosku o „Rodzina 500 plus” w Banku zapewniona jest wyłącznie dla osób, które są klientami Banku oraz uzależniona jest do posiadania dostępu do systemu bankowości internetowej wykorzystywanej w Banku, na podstawie umowy zawartej z Bankiem i na zasadach w niej określonych.
3. Wniosek o „Rodzina 500 plus” jest dostępny wyłącznie dla Użytkowników, których tożsamość została zweryfikowana przez Bank podczas ich fizycznej obecności w oddziale Banku.
4. Bank zapewnia możliwość złożenia Wniosku o „Rodzina 500 plus” poprzez System PL@net wyłącznie osobiście. Nie ma możliwości złożenia Wniosku w imieniu innej osoby.
5. Złożenie wniosku w oddziale Banku lub za pośrednictwem innych Elektronicznych Kanatów Dostępu niż System PL@net nie jest możliwe.
6. Bank zapewnia możliwość złożenia Wniosku poprzez System PL@net od dnia 6 czerwca 2016 roku.

§ 2

Definicje

Wyrażenia pisane wielką literą w niniejszym Regulaminie oznaczają:

1. **Bank** – BNP Paribas Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (01-211) przy ul. Kasprzaka 10/16, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000011571, posiadający NIP 526-10-08-546 oraz kapitał zakładowy w wysokości 147 418 918 zł w całości wpłacony;
2. **Program „Rodzina 500 plus”** – program o nazwie „Rodzina 500 plus” realizowany przez Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej celem wsparcia finansowego rodzin z dziećmi. Podstawę prawną programu „Rodzina 500 plus” stanowią: Ustawa z dnia 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci oraz Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 18 lutego 2016 r. w sprawie sposobu i trybu postępowania w sprawach o świadczenie wychowawcze.
3. **Regulamin** – niniejszy Regulamin składania Wniosków o „Rodzina 500 plus” za pośrednictwem systemów bankowości internetowej PL@net.
4. **Strona Internetowa** – strona internetowa Banku: www.bnpparibas.pl.
5. **System Emp@tia** – system informatyczny dla służb zabezpieczenia społecznego, do którego Bank przesyła Wniosek złożony przez Użytkownika poprzez System PL@net.

6. **System PL@net** – system bankowości internetowej PL@net wykorzystywany w Banku, dostępny za pośrednictwem strony internetowej <https://planet.bnpparibas.pl>;
7. **Umowa ramowa** – umowa, na podstawie której Bank udostępnia Użytkownikowi System PL@net;
8. **Użytkownik** – osoba fizyczna, która zawarła z Bankiem Umowę ramową i której Bank udostępnił możliwość dysponowania poprzez System PL@net rachunkiem bankowym prowadzonym w Banku;
9. **Właściwy organ prowadzący w gminie** – organ prowadzący postępowanie w sprawie świadczenia wychowawczego zgodnie z ustawą z dnia 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowaniu dzieci;
10. **Wniosek o „Rodzina 500 plus”, Wniosek** – „Wniosek o ustalenie prawa do świadczenia wychowawczego” składany przez Użytkownika za pośrednictwem Systemu PL@net w celu uzyskania świadczenia w ramach rządowego Programu „Rodzina 500 plus”,
W pozostałym zakresie do pojęć pisanych w Regulaminie wielką literą zastosowanie mają definicje przyjęte w Umowie ramowej.

§ 3

Czynności przed przystąpieniem do wypełnienia Wniosku

1. Przed przystąpieniem do wypełnienia Wniosku Użytkownik powinien:
 - a) zapoznać się z informacjami o Programie „Rodzina 500 plus” zamieszczonymi na stronie internetowej Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej,
 - b) przygotować swoje dane osobowe oraz dane osobowe osób z nim zamieszkujących w gospodarstwie domowym, w tym dzieci.
 - c) przygotować skany dokumentów, jeżeli są wymagane zgodnie z informacjami zamieszczonymi na stronie internetowej Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. Zakres dokumentów wymaganych do dołączenia do wniosku jest uzależniony od indywidualnej sytuacji wnioskującego Użytkownika,
 - d) sprawdzić, jaki Właściwy organ prowadzący w gminie Użytkownika będzie rozpatrywał Wnioski o „Rodzina 500 plus”.
2. Użytkownik może dołączyć do Wniosku maksymalnie 7 załączników w postaci plików o formatach: .pdf, .jpg, .png o łącznym rozmiarze maksymalnie 3.5 MB (rozmiar pojedynczego załącznika nie może przekroczyć 500 kB).
3. Nazwy załączników nie mogą zawierać znaków polskich, specjalnych i spacji oraz muszą być unikalne w ramach jednego wniosku.
4. Wniosek i wydruk złożonego Wniosku otwierają się w nowym oknie. Przed przystąpieniem do wypełnienia Wniosku Użytkownik powinien upewnić się, że ustawienia przeglądarki pozwalają Systemowi PL@net na otwieranie wyskakujących okien.

§ 4

Składanie Wniosków w Systemie PL@net

1. Użytkownik ma możliwość składania Wniosku bezpłatnie za pośrednictwem Systemu PL@net po zalogowaniu do tego systemu.
2. Wniosek dostępny jest po zalogowaniu do Systemu PL@net w menu bocznym w zakładce „Wnioski”.
3. W celu złożenia Wniosku Użytkownik wypełnia dane we Wniosku podążając za instrukcjami przedstawianymi na ekranie, załącza załączniki do Wniosku, o ile są wymagane, oraz zatwierdza Wniosek. Te dane, którymi dysponuje Bank, zostaną zacytane z systemu Banku automatycznie.
4. Użytkownik odpowiada za prawdziwość danych podanych we Wniosku. Bank nie weryfikuje pod względem merytorycznym ani formalnym danych podawanych w trakcie wypełniania Wniosku przez Użytkownika. Bank nie dokonuje weryfikacji prawdziwości i kompletności załączników do Wniosku.
5. Po wystaniu Wniosku, a przed zamknięciem strony internetowej, na której go wypełniono, Użytkownik ma możliwość pobrania i zapisania na swoim komputerze wypełnionego Wniosku w postaci pliku w formacie pdf. Wystany Wniosek Użytkownik może pobrać tylko raz, od razu po jego wystaniu, w ramach tej samej sesji logowania. Jeżeli Użytkownikowi nie uda się zapisać/wydrukować wypełnionego Wniosku zaraz po jego wystaniu, Użytkownik ma możliwość uzyskania kopii Wniosku we Właściwym organie prowadzącym w gminie.
6. Bank przekazuje niezwłocznie Wniosek Użytkownika do Systemu Emp@tia.
7. Z wyjątkiem informacji związanych z czasem i faktem złożenia Wniosku, dane podane przez Użytkownika we Wniosku i załącznikach będą usuwane niezwłocznie po otrzymaniu przez Bank informacji, że rządowy system informatyczny przekazał składającemu Wniosek Urzędowe Potwierdzenie Odbioru.

§ 5

Potwierdzenie wystania Wniosku w Systemie PL@net

1. Potwierdzenie wystania Wniosku przez Bank do Systemu Emp@tia udostępniane jest Użytkownikowi w Systemie PL@net.
2. Status potwierdzenia może się zmieniać i będzie aktualizowany raz na dobę w bankowości internetowej w zakładce „Wnioski”.
3. Na potwierdzeniu złożenia Wniosku Wniosek składany w Systemie PL@net może mieć następujące statusy:
 - a) przetwarzany – oznacza to, że Bank jest w trakcie przekazywania Wniosku do Systemu Emp@tia.
 - b) dostarczony – oznacza to, że Wniosek został przekazany do Systemu Emp@tia i dalsza obsługa Wniosku leży w gestii Właściwego organu prowadzącego w gminie, który został wskazany we Wniosku przez wnioskującego Użytkownika.

- c) błąd dostarczenia – oznacza to, że Wniosek nie został przekazany do Systemu Emp@tia i należy ponownie wypełnić Wniosek.

§ 6

Urzędowe Potwierdzenie Odbioru

1. Użytkownik otrzyma na wskazany we Wniosku adres e-mail z Systemu Emp@tia Urzędowe Potwierdzenie Odbioru swojego Wniosku, które stanowi potwierdzenie, że złożony Wniosek został prawidłowo przekazany do obsługi przez Właściwy organ prowadzący w gminie.
2. Adres e-mail, z którego zostanie przesłane Urzędowe Potwierdzenie Odbioru to: upo500plus@mrpips.gov.pl.
3. Wiadomość e-mail z Urzędowym Potwierdzeniem Odbioru ma tytuł „UPO/UPP wniosek SW-1 nr <identyfikator dokumentu>”.
4. Urzędowe Potwierdzenie Odbioru zostanie wysłane na podany we Wniosku adres e-mail w ciągu 24 godzin od wypełnienia i wysłania Wniosku za pośrednictwem Systemu Pl@net.
5. Jeżeli w potwierdzeniu wysłania Wniosku dostępniom przez bank w Systemie Pl@net, o którym mowa w § 5, Wniosek ma status „Dostarczony”, ale na wskazany we Wniosku adres e-mail nie zostało wysłane Urzędowe Potwierdzenie Odbioru, Użytkownik powinien skontaktować się ze wskazanym we Wniosku Właściwym organem prowadzącym w gminie. Zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego potwierdzeniem wniesienia Wniosku do Właściwego organu prowadzącego w gminie jest Urzędowe Potwierdzenie Odbioru.

§ 7

Zmiana lub uzupełnienie Wniosku

1. Po wystaniu Wniosku poprzez System Pl@net Użytkownik nie ma możliwości zmiany ani uzupełnienia Wniosku w Systemie Pl@net.
2. Zmiana lub uzupełnienie Wniosku jest możliwa tylko bezpośrednio we Właściwym organie prowadzącym w gminie.

§ 8

Rola Banku

1. Rola Banku ogranicza się do identyfikacji tożsamości Użytkownika oraz do zapewnienia możliwości złożenia Wniosku poprzez System Pl@net.
2. Bank nie uczestniczy w procesie rozpatrywania Wniosku i nie odpowiada za sposób jego rozpatrzenia.
3. W momencie przekazania Wniosku z Banku do Systemu Emp@tia, odpowiedzi na wszelkie pytania i obsługę Wniosku przejmują Właściwe organy prowadzące w gminie, którym podlega wnioskujący o świadczenie.
4. Bank nie dokonuje weryfikacji formalnej ani merytorycznej danych podanych we Wniosku oraz załączników i nie posiada informacji dotyczących dalszej obsługi Wniosku przez Właściwy organ prowadzący w gminie, po tym jak Wniosek zostanie przekazany do Systemu Emp@tia.
5. Po przekazaniu wypełnionego Wniosku przez Bank do Systemu Emp@tia, ewentualne

dodatkowe działania związane z obsługą Wniosku będą załatwiane przez ten organ w sposób tradycyjny – w formie pisemnej, bez pośrednictwa Systemu Pl@net.

6. Otrzymanie potwierdzenia przestania Wniosku przez Bank do Systemu Emp@tia ani Urzędowe Potwierdzenie Odbioru nie gwarantuje, że Użytkownik otrzyma świadczenie z Programu „Rodzina 500 plus”. Każdy Wniosek jest analizowany przez Właściwy organ prowadzący w gminie indywidualnie pod kątem tego, czy spełnione są warunki ustawowe do przyznania świadczenia. Przyznanie lub odmowa przyznania świadczenia przez Właściwy organ prowadzący w gminie odbywa się w drodze decyzji administracyjnej, od której wnioskodawcy przysługuje odwołanie w terminie i trybie wskazanej w otrzymanej decyzji.

§ 9

Wymagania techniczne oraz bezpieczeństwo

1. System Pl@net wymaga posiadania urządzenia z dostępem do internetu (komputer osobisty). Szczegółowe wymagania techniczne podane są na Stronie Internetowej.
2. Złożenie Wniosku w Systemie Pl@net nie wymaga podania Kodu SMS.
3. Użytkownik zobowiązany jest do zachowania ostrożności, składając Wniosek. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zasad bezpieczeństwa związanych z użytkowaniem Systemu Pl@net.
4. Nie trzeba instalować na komputerze/telefonie żadnych aplikacji ani oprogramowania, aby wypełnić Wniosek.
5. Bank może informować Użytkownika o możliwości złożenia Wniosku, jednakże korespondencja będzie przesyłana zawsze ze znanych Użytkownikowi adresów mailowych Banku. Użytkownik zawsze powinien sprawdzać, kto jest nadawcą wiadomości. W przypadku otrzymania wiadomości od innego nadawcy lub wiadomości z prośbą o podanie danych logowania i autoryzacyjnych kodów SMS w tej sprawie, Użytkownik powinien zgłosić ten fakt niezwłocznie na infolinię Banku.
6. W związku z Wnioskiem Bank nie prosi Użytkowników o podawanie jakichkolwiek danych drogą e-mailową lub SMS-ową.

§ 10.

Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Wniosku, w zależności od ich przedmiotu powinny być składane:
 - a) w Banku – jeżeli dotyczą dostępu i funkcjonowania Systemu Pl@net, etapu rejestracji Wniosku w systemie Pl@net oraz jego wystania;
 - b) do Właściwego organu prowadzącego w gminie – jeżeli dotyczą obsługi złożonego Wniosku po jego wystaniu do Właściwego organu prowadzącego w gminie lub wypłaty świadczenia wychowawczego. Użytkownik może składać w Banku reklamacje (zastrzeżenia) dotyczące usług świadczonych przez Bank.

2. Reklamacje dotyczące dostępu i funkcjonowania Systemu Pl@net (w tym możliwości i sposobu składania Wniosków) mogą być składane w formie pisemnej – osobiście w oddziałach lub centrali Banku albo przesyłką pocztową na adres centrali Banku, ustnie – telefonicznie pod numerem infolinii Banku 801 321 123 dla połączeń krajowych oraz +48 22 566 99 99 – dla połączeń krajowych i z zagranicy (opłata za połączenie wg cennika operatora) albo osobiście do protokołu w oddziale, drogą elektroniczną – poprzez System Pl@net lub za pośrednictwem formularza reklamacyjnego na Stronie Internetowej.
3. Po złożeniu przez Użytkownika reklamacji, Bank rozpatruje reklamacje i udziela Użytkownikowi odpowiedzi w formie pisemnej (listownie) lub za pomocą innego Trwałego Nośnika Informacji, przy czym pocztą elektroniczną na wniosek Użytkownika.
4. Zgodnie z Ustawą o reklamacjach rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi na reklamacje przez Bank następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Bank w informacji przekazywanej Użytkownikowi wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności wymagające ustalenia do rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Postępowanie reklamacyjne Banku nie wyłącza roszczeń Użytkownika wynikających z przepisów prawa właściwego dla Umowy ramowej. Użytkownik może ponadto wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy od Rzecznika Finansowego, zgodnie z Ustawą o reklamacjach.

§ 11

Postanowienia końcowe

1. Użytkownik zobowiązuje się do ścisłego przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
2. Użytkownik nie może dostarczać do Banku treści o charakterze bezprawnym.
3. Możliwość składania Wniosków wygasa z chwilą wygaśnięcia Umowy ramowej.
4. Niniejszy Regulamin obowiązuje od 27 lipca 2017 r.