Regulamin Usługi BLIK

§ 1. Definicje

1. Niniejszy regulamin określa warunki korzystania z Usługi BLIK dla Posiadaczy Konta Osobistego („Regulamin").
2. W zakresie nieuregulowanym niniejszym regulaminem stosuje się postanowienia Umowy ramowej Rachunków bankowych, Karty oraz Elektronicznych Kanałów Dostępu, w tym wprowadzone w tej umowie definicje (Umowa ramowa). Treść Umowy ramowej dostępna jest na Stronie Internetowej oraz w oddziałach Banku.
3. Na potrzeby niniejszego Regulaminu wprowadza się następujące definicje:
   1) **Aplikacja Mobilna z Usługą BLIK** – aplikacja instalowana na Urządzeniu Mobilnym z oprogramowaniem Android lub iOS, którą Bank udostępnia Posiadaczowi do obsługi Systemu Bankowości Internetowej oraz obciążenia Konta Osobistego w ramach Usługi BLIK;
   2) **Akceptant** – podmiot, który udostępnia Klientom zapłatę za usługi lub towary przy wykorzystaniu Usługi BLIK;
   3) **Bank** – BNP Paribas Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;
   4) **Dostawca PIS/Dostawca usługi inicjowania płatności** – podmiot inny niż Bank, świadczący na rzecz Posiadacza usługę inicjowania Transakcji BLIK w formie bezgotówkowej;
   5) **Kod BLIK** – 6-cyfrowy kod niezbędny do zrealizowania Transakcji w ramach Usługi BLIK, generowany w Aplikacji Mobilnej;
   6) **Limit BLIK** – odpowiednio dzienny limit ilościowy lub kwotowy dla Transakcji BLIK;
   7) **Przelew na telefon** – polecenie przelewu w złotych, na rachunek bankowy prowadzony w Banku albo w innym banku w Polsce. Przelew na telefon wymaga wskazania przez Klienta numeru telefonu komórkowego odbiorcy przelewu;
   8) **Taryfa Prowizji i Opłat -** Taryfa Prowizji i Opłat Rachunków bankowych, Karty oraz Elektronicznych Kanałów Dostępu dla Klientów detalicznych;
   9) **Terminal POS** – terminal służący do wykonywania transakcji bezgotówkowych przy wykorzystaniu Usługi BLIK;
   10) **Transakcja BLIK** – Transakcja zainicjowana przez Klienta i wykonana z wykorzystaniem Usługi BLIK;
   11) **Usługa BLIK** – usługa umożliwiająca składanie Zleceń Płatniczych przy użyciu Kodów BLIK generowanych w Aplikacji Mobilnej;
   12) **Uwierzytelnienie** – procedura umożliwiająca weryfikację tożsamości Użytkownika BLIK, poprzez użycie przez Użytkownika BLIK indywidulanych danych uwierzytelniających takich jak Kod BLIK czy Kod PIN;
   13) **Użytkownik BLIK** – Posiadacz korzystający z Usługi BLIK;
   14) **Wypłata BLIK** – transakcja wypłaty w Bankomacie z wykorzystaniem Kodu BLIK.

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Bank umożliwia korzystanie z Usługi BLIK na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Z Usługi BLIK mogą korzystać wyłącznie Posiadacze, którzy dokonali aktywacji Usługi BLIK w Aplikacji Mobilnej, zgodnie z instrukcją udostępnioną na Stronie Internetowej.
3. W celu korzystania z Usługi BLIK Posiadacz powinien łącznie spełnić następujące warunki:
   1) mieć odpowiednie wyposażenie techniczne, w szczególności Urządzenie Mobilne powiązane z numerem telefonu operatora sieci telefonii komórkowej,
   2) posiadać Konto Osobiste, w ciężar którego będą realizowane Transakcje BLIK,
   3) posiadać aktywną Aplikację Mobilną,
   4) aktywować Usługę BLIK w Aplikacji Mobilnej,
   5) zaakceptować Regulamin.
4. W ramach Usługi BLIK z Konta Osobistego mogą być realizowane następujące rodzaje Transakcji BLIK:
   1) wypłata gotówkowa w Bankomatach oznaczonych znakiem systemu BLIK,
   2) płatność za towary i usługi w złotych:
      a) w terminalach POS u Akceptantów oznaczonych znakiem systemu BLIK,
      b) przez Internet u Akceptantów oznaczonych znakiem systemu BLIK,
   3) Przelew na telefon.
5. Użytkownik BLIK może składać zlecenia płatnicze w ramach Usługi BLIK do wysokości salda dostępnego na Koncie Osobistym i w ramach Limitów BLIK, a w przypadku Przelewu na telefon – dodatkowo - w ramach maksymalnych limitów (dotyczących Przelewu na telefon), które określa załącznik do Regulaminu.
6. Bank udostępnia informacje o aktualnie obowiązujących minimalnych i maksymalnych wartościach Limitów BLIK na Stronie internetowej oraz w Komunikacie.

§ 3. Opłaty

1. Za dokonanie Wypłaty Bank pobiera opłatę zgodnie z Taryfą Prowizji i Opłat.
2. Za dokonanie Przelewu na telefon Bank pobiera opłatę określoną w Taryfie Prowizji i Opłat.

§ 4. Szczególne warunki realizacji Transakcji BLIK

1. Składając Zlecenie Płatnicze, Użytkownik BLIK zobowiązany jest do dokonania jego Autoryzacji na zasadach opisanych w ust. 3.
2. Za moment otrzymania przez Bank Zlecenia Płatniczego dotyczącego Transakcji BLIK uznaje się moment dokonania autoryzacji Transakcji BLIK przez Użytkownika BLIK.
3. Użytkownik BLIK dokonuje Autoryzacji Transakcji BLIK i Uwierzytelnienia:
   1) u Akceptantów wyposażonych w Terminal POS, wykonując następujące czynności:
      a) uruchamia Aplikację Mobilną (dla Transakcji w kwocie powyżej 50 zł wymagane jest uruchomienie Aplikacji Mobilnej z użyciem Kodu PIN dla Aplikacji Mobilnej),
      b) generuje Kod BLIK w Aplikacji Mobilnej,
      c) wprowadza Kod BLIK do Terminala POS *albo* na żądanie Akceptanta przekazuje Kod BLIK Akceptantowi w celu jego wprowadzenia do Terminala POS,
      d) potwierdza Transakcję BLIK w Aplikacji Mobilnej.
   2) u Akceptantów umożliwiających dokonanie Transakcji BLIK w Internecie, w tym Transakcji BLIK inicjowanych przez Użytkownika BLIK za pośrednictwem Dostawcy PIS, wykonując następujące czynności:
      a) uruchomia Aplikację Mobilną z użyciem Kodu PIN dla Aplikacji Mobilnej,
      b) generuje Kod BLIK w Aplikacji Mobilnej,
      c) wprowadza Kod BLIK na dedykowanej Stronie Internetowej,
      d) potwierdza Transakcję w Aplikacji Mobilnej.
   3) w przypadku Przelewu na telefon :
      a) uruchomia Aplikację Mobilną z użyciem Kodu PIN dla Aplikacji Mobilnej,
      b) wprowadza dane do Przelewu na telefon,
      c) potwierdza Transakcję w Aplikacji Mobilnej.
4. Wykorzystywany podczas Autoryzacji Kod BLIK:
   1) jest ważny maksymalnie 120 sekund od momentu jego wygenerowania, a informacja o zbliżającym się upływie czasu jego ważności jest podawana Użytkownikowi BLIK w Aplikacji Mobilnej z 30 sekundowym wyprzedzeniem,
   2) wygasa z upływem czasu jego ważności lub z chwilą autoryzacji Transakcji BLIK, do której został wygenerowany.
5. W przypadku, gdy Autoryzacja Transakcji BLIK następuje poprzez uruchomienie Aplikacji Mobilnej bez użycia Kodu PIN dla Aplikacji Mobilnej (Transakcje BLIK do 50 zł), wówczas Bank Uwierzytelnia Użytkownika BLIK w oparciu o numer urządzenia, na którym zainstalowana jest Aplikacja Mobilna.
6. Podczas wykonywania czynności wskazanej w ust. 5. Bank może poprosić Użytkownika BLIK o podanie Kodu PIN dla Aplikacji Mobilnej.
7. Bank przyjmuje zlecenia płatnicze w postaci Transakcji BLIK przez całą dobę.
8. Bank realizuje Transakcję BLIK w dniu jej otrzymania.
9. Bank odmawia przyjęcia Zlecenia lub realizacji Transakcji BLIK w przypadku, gdy:
   1) Konto Osobiste zostało zamknięte,
   2) Użytkownik BLIK podał nieprawidłowe dane podczas autoryzacji Transakcji BLIK,
   3) nie doszło do Uwierzytelnienia Użytkownika BLIK,
   4) Użytkownik BLIK przekroczył czas wskazany w Aplikacji Mobilnej, w którym powinien dokonać zatwierdzenia transakcji,
   5) przekroczony został czas ważności Kodu BLIK,
   6) kwota Transakcji BLIK jest wyższa od Limitu BLIK,
   7) kwota Transakcji BLIK jest wyższa od dostępnego salda,
   8) został przekroczony co najmniej jeden z maksymalnych limitów (dotyczących Przelewu na telefon), które określa załącznik do Regulaminu,

   oraz w przypadkach wskazanych w Umowie Ramowej (zgodnie z paragrafem zatytułowanym „Odmowa wykonania Zlecenia Płatniczego").
10. Akceptant ma prawo odmówić przyjęcia Transakcji BLIK w przypadku naruszenia przez Użytkownika BLIK postanowień określonych w Regulaminie albo w przypadku, gdy możliwość albo obowiązek takiej odmowy wynika z odrębnych przepisów, w tym w przypadku, gdy:
    1) Użytkownik BLIK podał nieprawidłowe dane podczas Autoryzacji Transakcji BLIK,
    2) nie można uzyskać zgody Banku na przyjęcie Transakcji BLIK.

11. Postanowienia ust. 10 dotyczą także Transakcji BLIK zainicjowanej przez Użytkownika BLIK działającego za pośrednictwem Dostawcy PIS.
12. W przypadku odmowy przyjęcia Zlecenia lub realizacji Transakcji BLIK Bank powiadamia Użytkownika BLIK o tym fakcie oraz, jeżeli to możliwe, o przyczynach odmowy, a także o procedurze sprostowania błędów, które spowodowały odmowę poprzez:
    1) przekazanie komunikatu Akceptantowi lub
    2) wyświetlenie komunikatu w Bankomacie lub w innym urządzeniu za pośrednictwem którego zostało złożone zlecenie płatnicze w postaci Transakcji BLIK.
13. Odwołanie Transakcji BLIK oraz Przelewu na telefon możliwe jest do momentu dokonania przez Użytkownika BLIK Autoryzacji Transakcji BLIK oraz Przelewu na telefon. Po dokonaniu Autoryzacji Transakcji BLIK Użytkownik BLIK może odwołać Transakcję BLIK wyłącznie u Akceptanta, o ile Akceptant oferuje taką możliwość.
14. W przypadku, o którym mowa w ust. 10 i 12 Bank ma prawo pobierać opłatę za powiadomienie o odmowie wykonania Zlecenia w wysokości nieprzekraczającej uzasadnionych kosztów ponoszonych przez Bank, jeżeli odmowa była obiektywnie uzasadniona, w tym brakiem środków na Rachunku.

§ 5. Dodatkowe postanowienia w zakresie Przelewu na telefon

1. W celu wykonania Przelewu na telefon, konieczne jest podanie przez Użytkownika BLIK numeru telefonu komórkowego odbiorcy (należącego do operatora sieci telefonii komórkowej działającego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej), który w tym przypadku pełni rolę unikatowego identyfikatora tej transakcji płatniczej w rozumieniu Ustawy o usługach płatniczych, z tym zastrzeżeniem, że odbiorca ma rachunek bankowy w Banku albo innym banku obsługującym rozliczenia BLIK i jest on jest powiązany z podanym przez Użytkownika BLIK numerem telefonu komórkowego.
2. Przelew na telefon, może być złożony i wykonany w następujących sytuacjach po spełnieniu się warunków opisanych poniżej:
    1) Użytkownik BLIK jak i odbiorca posiadają aktywną usługę BLIK w Banku na zasadach określonych w Regulaminie oraz rachunek odbiorcy obsługujący rozliczenia BLIK został powiązany z określonym numerem telefonu komórkowego odbiorcy;
    2) Użytkownik BLIK posiada aktywną usługę BLIK w Banku na zasadach określonych w Regulaminie, a odbiorca posiada aktywną usługę BLIK w innym banku będącym uczestnikiem systemu rozliczeń BLIK oraz rachunek odbiorcy obsługujący rozliczenia BLIK został powiązany z określonym numerem telefonu komórkowego odbiorcy.
3. W przypadku, gdy po otrzymaniu Przelewu na telefon, Bank stwierdzi, że nie istnieje rachunek bankowy obsługujący rozliczenia BLIK odbiorcy albo rachunek bankowy obsługujący rozliczenia BLIK odbiorcy w innym banku przelew na telefon, nie może być wykonany.
4. Bank nie wykonuje Przelewu na telefon, w przypadku, gdy odbiorca odwołał - najpóźniej przed chwilą otrzymania przez Bank takiego przelewu - powiązanie numeru telefonu komórkowego z rachunkiem bankowym obsługującym rozliczenia BLIK w Banku albo rachunkiem bankowym obsługującym rozliczenia BLIK w innym banku.
5. Powiązanie rachunku bankowego z określonym numerem telefonu następuje na podstawie dyspozycji Użytkownika BLIK składanej w Aplikacji Mobilnej poprzez zaznaczenia właściwego pola (checkboxa).
6. Z chwilą zmiany powiązania numeru telefonu komórkowego z rachunkiem bankowym obsługującym rozliczenia BLIK w Banku albo rachunkiem bankowym obsługującym rozliczenia BLIK w innym banku, Przelewy na telefon będą wykonywane na rachunek powiązany.
7. Maksymalną kwotę jednego przelewu na telefon, maksymalną dzienną liczbę oraz dzienną łączną kwotę przelewów na telefon określa załącznik do Regulaminu.

§ 6. Zasady bezpieczeństwa Instrumentów Płatniczych

1. Użytkownik BLIK jest zobowiązany do podjęcia wszelkich środków służących zapobieżeniu naruszenia indywidulanych danych uwierzytelniających, w tym Kodu BLIK czy Kodu PIN poprzez:
    1) niezwłocznego zgłoszenia faktu utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia Urządzenia Mobilnego, na którym znajduje się Aplikacja Mobilna z Usługą BLIK, przy czym zgłoszenie takie jest bezpłatne,
    2) niezwłocznego zgłoszenia faktu utraty, kradzieży, przywłaszczenia danych niezbędnych do korzystania z Aplikacji Mobilnej z Usługą BLIK albo nieuprawnionego użycia Aplikacji Mobilnej z Usługą BLIK,
    3) nieudostępniania Aplikacji Mobilnej z Usługą BLIK, Kodu BLIK i Kodu PIN dla Aplikacji Mobilnej osobom nieuprawnionym,
    4) przechowywania Urządzenia Mobilnego, na którym zainstalowana jest Aplikacja Mobilna z Usługą BLIK z zachowaniem należytej staranności.
2. Osobami nieuprawnionymi w rozumieniu niniejszego paragrafu są osoby fizyczne i prawne oraz jednostki organizacyjne inne niż Użytkownik BLIK.
3. Zgłoszenie faktu utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia lub nieuprawnionego dostępu do Aplikacji Mobilnej z Usługą BLIK Urządzenia Mobilnego, na którym zainstalowano Aplikację Mobilną z Usługą BLIK następuje:

1) w oddziale Banku lub
2) telefonicznie za pośrednictwem Telefonicznego Centrum Obsługi Klienta lub Centrum Telefonicznego

lub w sposób wskazany w Umowie ramowej. Dokonując zgłoszenia, osoba zgłaszająca otrzymuje odpowiednio do sposobu zgłoszenia ustne, pisemne lub elektroniczne potwierdzenie przyjęcia tego zgłoszenia.

4. Bank uprawniony jest do zablokowania Instrumentu Płatniczego (możliwości korzystania z Aplikacji Mobilnej z Usługą BLIK) w przypadku:
   1) z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem Instrumentu Płatniczego, stwierdzenia dokonania lub próby dokonania Transakcji Instrumentem Płatniczym przez osobę nieuprawnioną w wyniku udostępnienia przez Użytkownika Instrumentu Płatniczego, użycia Karty przez Użytkownika w sposób niezgodny z prawem,
   2) w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia Instrumentu Płatniczego lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanych Transakcji
   3) w przypadku dokonania zgłoszenia, o którym mowa w ust. 3.
5. Użytkownik BLIK powinien dbać o należyte zabezpieczenie Urządzenia Mobilnego, na którym znajduje się Aplikacja Mobilna z Usługą BLIK, w tym poprzez zainstalowanie aktualnych legalnych programów antywirusowych. W szczególności nie należy instalować na Urządzeniu Mobilnym nielegalnych, nieznanych programów, w tym otrzymywanych pocztą e-mail lub pobranych ze stron internetowych. Bank nigdy nie wymaga ujawnienia haseł czy zainstalowania dodatkowego oprogramowania czy certyfikatów.
6. Użytkownik BLIK nie powinien także korzystać z Aplikacji Mobilnej z Usługą BLIK na Urządzeniu Mobilnym z usuniętymi fabrycznymi ograniczeniami systemowymi (z dostępnym bez ograniczeń kontem administratora, tzw. rootowanie telefonu). Nie należy korzystać z Aplikacji Mobilnej z Usługą BLIK z telefonów należących do innych osób.
7. Nieprzestrzeganie zasad bezpieczeństwa określonych w ustępach powyżej może się wiązać z ponoszeniem odpowiedzialności przez Użytkownika BLIK zgodnie z zasadami odpowiedzialności przewidzianymi w Umowie Ramowej.

§ 7. Zasady odpowiedzialności Banku i Posiadacza

Zasady odpowiedzialności Banku i Posiadacza określa Umowa ramowa, przy czym korzystanie z Usługi BLIK jest korzystaniem z Instrumentu Płatniczego, o którym mowa w Umowie ramowej.

§ 8. Zawarcie Umowy i jej obowiązywanie

1. Umowa dotycząca korzystania z Usługi BLIK zostaje zawarta na podstawie § 1 Ogólnych Warunków Umowy Ramowej oraz Regulaminu („Umowa o Usługę BLIK") na czas nieoznaczony z chwilą poprawnej aktywacji Usługi BLIK w Aplikacji Mobilnej zgodnie z § 2 Regulaminu.
2. Użytkownik BLIK może odstąpić od Umowy o Usługę BLIK bez podania przyczyn, składając oświadczenie na piśmie, w terminie 14 dni od zawarcia tej Umowy o Usługę BLIK. Termin ten jest zachowany, jeżeli przez jego upływem oświadczenie to zostało wysłane. W przypadku odstąpienia od Umowy o Usługę BLIK, Umowę o Usługę BLIK uważa się za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. Użytkownik BLIK nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem.
3. Użytkownik BLIK może wypowiedzieć Umowę o Usługę BLIK w każdej chwili w trybie natychmiastowym poprzez:
   1) złożenie Dyspozycji w Aplikacji Mobilnej,
   2) dezaktywację Aplikacji Mobilnej.
4. Bank może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia, w następujących przypadkach:
   1) podania przez Użytkownika BLIK przy zawarciu lub w trakcie realizacji Umowy informacji nieprawdziwych, uzasadniających okoliczność, że gdyby Bank nie działał pod wpływem tych informacji, nie zawarłby tej umowy,
   2) wykorzystywania Usługi BLIK w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem tj. w celach przestępczych lub poprzez dostarczanie informacji bezprawnych,
   3) naruszenia przez Użytkownika BLIK przepisów prawa związanych z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy, finansowaniem terroryzmu lub wykorzystywania działalności Banku do dokonywania działań przestępczych lub mających związek z działaniami przestępczymi,
   4) braku dostarczenia żądanych przez Bank informacji i dokumentów, wymaganych w ramach stosowanych przez Bank środków bezpieczeństwa finansowego, określonych w art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
   5) negatywnej oceny ryzyka w rozumieniu art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
5. Rozwiązanie Umowy o Usługę BLIK następuje w przypadku:
   1) upływu okresu wypowiedzenia Umowy o Usługę BLIK, bądź wypowiedzenia tej umowy przez Użytkownika BLIK,
   2) wypowiedzenia jej przez Użytkownika BLIK wobec nieprzyjęcia proponowanych zmian umowy w zakresie korzystania z Usługi BLIK, o których mowa w § 9 ust. 1 – ze skutkiem natychmiastowym,
   3) otrzymania przez Bank informacji o śmierci Użytkownika BLIK,
   4) zakończenia oferowania przez dostawcę Usługi BLIK, o czym Bank poinformuje Użytkownika BLIK,

5) rozwiązania przez Użytkownika BLIK Umowy ramowej w zakresie świadczenia usługi Systemu Bankowości Internetowej,
6) rozwiązania zawartej z Bankiem Umowy ramowej.

6. Ponowne korzystanie z Usługi BLIK przez Użytkownika BLIK możliwe jest dopiero po ponownej aktywacji Usługi BLIK zgodnie z § 2.

§ 9. Postanowienia końcowe

1. Bankowi przysługuje prawo zmiany Regulaminu w przypadku:
   1) zmian w Usłudze BLIK, związanych z postępem technologicznym i informatycznym, które to zmiany zwiększają bezpieczeństwo lub ułatwiają Użytkownikowi BLIK korzystania z Usługi BLIK wynikających z działań Banku lub dostawcy Usługi BLIK, o ile zapewni to należyte wykonanie Umowy i powoduje konieczność dostosowania postanowień Regulaminu;
   2) wprowadzenia nowych lub zmiany obowiązujących przepisów prawa lub wydania przez uprawnione organy państwowe rekomendacji lub interpretacji w sprawie sposobu stosowania tych przepisów, jeżeli powoduje to konieczność dostosowania postanowień Regulaminu do rozwiązań wynikających z wydawanych przepisów prawa, rekomendacji lub interpretacji.
2. Zawiadomienie o zakresie proponowanych zmian Regulaminu, Bank doręcza Użytkownikowi BLIK na trwałym nośniku informacji, w postaci elektronicznej na adres e-mail Użytkownika BLIK nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia zmian w życie.
3. Wobec proponowanych przez Bank zmian postanowień Regulaminu Użytkownik BLIK może wyrazić sprzeciw lub wypowiedzieć Umowę o Usługę BLIK, zgodnie z § 8 ust. 3. Brak sprzeciwu Użytkownika BLIK wobec proponowanych zmian w Regulaminie wyrażonego w terminie do dnia wejścia w życie zmian jest równoznaczny z wyrażeniem zgody Użytkownika BLIK na te zmiany. Użytkownikowi BLIK przysługuje także prawo do wypowiedzenia Umowy o Usługę BLIK ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia opłat z tego tytułu przed datą wejścia w życie proponowanych zmian w Regulaminie. W przypadku, gdy Użytkownik BLIK zgłosi sprzeciw, o którym mowa powyżej, ale nie dokona wypowiedzenia umowy, Umowa o Usługę BLIK wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia przez Użytkownika BLIK opłat z tego tytułu.
4. W przypadku zaprzestania świadczenia Usługi BLIK przez dostawcę lub rozwiązania, lub wygaśnięcia z jakichkolwiek innych przyczyn Umowy o Usługę BLIK obowiązki Banku w stosunku do zleconych wcześniej i autoryzowanych Transakcji zostaną wykonane zgodnie z treścią Umowy ramowej.
5. Użytkownik BLIK może składać w Banku reklamacje (zastrzeżenia) dotyczące Usług świadczonych przez Bank lub jego działalności („Reklamacja").
6. Reklamacje mogą być składane:
   1) w formie pisemnej – osobiście w oddziałach Banku lub siedzibie Banku albo przesyłką pocztową na adres oddziału Banku lub siedziby Banku (BNP Paribas Bank Polska S.A., Zespół Operacji Obsługi Reklamacji i Pism) na adres wskazany na Stronie Internetowej,
   2) telefonicznie - pod numerem infolinii wskazanym na Stronie Internetowej (opłata za połączenie według cennika operatora),
   3) osobiście do protokołu w oddziale Banku lub siedzibie Banku,
   4) drogą elektroniczną – w Systemie Bankowości Internetowej poprzez formularz reklamacyjny lub Kanał Czat lub na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-78960-12101-AWHTH-24.
7. Bank rozpatruje reklamacje i udziela odpowiedzi:
   1) elektronicznie w przypadku, gdy reklamacja została złożona poprzez skrzynkę e-mail albo na adres do doręczeń elektronicznych Banku albo za pośrednictwem Systemu Bankowości Internetowej poprzez formularz reklamacyjny, chyba że w reklamacji zastrzeżono, aby odpowiedź na reklamację została przesłana w postaci papierowej (listem zwykłym),
   2) w postaci papierowej (listem zwykłym) w przypadku gdy reklamacja została złożona w ten sam sposób, chyba że w reklamacji zastrzeżono, aby odpowiedź na reklamację została przekazana elektronicznie,
   3) elektronicznie albo listem zwykłym w przypadku gdy reklamacja została złożona ustnie i zastrzeżono, aby odpowiedź na reklamację została przekazana elektronicznie albo listem zwykłym.

   W przypadku reklamacji dotyczących Transakcji i innych usług uregulowanych w ustawie o usługach płatniczych Bank udziela odpowiedzi na reklamacje w postaci papierowej na adres korespondencyjny lub, po uzgodnieniu z Klientem, na innym Trwałym Nośniku Informacji (adres e-mail, adres do doręczeń elektronicznych).
8. Zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Bank rozpatrzy i udzieli odpowiedzi na złożoną Reklamację niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania. 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 BLIK 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.

9. Jeżeli do danej sytuacji nie ma zastosowania ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Bank rozpatrzy i udzieli odpowiedzi na złożoną Reklamację niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 15 dni roboczych od jej otrzymania. 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 BLIK wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności wymagające ustalenia do rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji.
10. Postępowanie reklamacyjne Banku nie wyłącza roszczeń Użytkownika BLIK wynikających z przepisów prawa właściwego dla Umowy o Usługę BLIK.
11. Bank informuje, że:
    1) organem właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a nadzór nad działalnością Banku sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego,
    2) w sprawach indywidualnych bezpłatną pomoc prawną konsumenci mogą uzyskać u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów,
    3) właściwym dla Banku podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich:
        a) w przypadku których Bank zobowiązał się do korzystania z tego postępowania – jest Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich (adres strony internetowej podmiotu: https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc lub inna „zakładka" strony www.zbp.pl),
        b) w przypadku których Bank jest obowiązany do korzystania z tego postępowania na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym – jest Rzecznik Finansowy (adres strony internetowej podmiotu: https://rf.gov.pl/).

    Użytkownik BLIK może korzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów z Bankiem w oparciu o obowiązujące w danym podmiocie procedury tego postępowania dostępne na wyżej wymienionych stronach internetowych.
        c) Użytkownik BLIK może korzystać z pozasądowego rozstrzygania sporów przez sąd polubowny działający przy Komisji Nadzoru Finansowego zgodnie z procedurami dostępnymi na stronie internetowej podmiotu http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/ lub w innej „zakładce" na stronie www.knf.gov.pl.
    4) *Skreślony*.

    Szczegółowe informacje o warunkach poddania sporu pod rozstrzygnięcie jednego z podmiotów określonych powyżej są dostępne na stronach internetowych tych podmiotów.
12. Prawem właściwym dla umowy w zakresie korzystania z Usługi BLIK jest prawo obowiązujące w Polsce.
13. Językiem stosowanym przy wykonywaniu umowy w zakresie korzystania z Usługi BLIK jest język polski.
14. Sąd właściwy do rozstrzygania sporów związanych z wykonaniem umowy w zakresie korzystania z Usługi BLIK ustala się zgodnie w obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi właściwości sądów, w tym ustawą z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego („kpc").
    Przykład: Powództwo wytacza się przed sąd pierwszej instancji, w którego okręgu pozwany ma miejsce zamieszkania. Powództwo przeciwko osobie prawnej wytacza się według miejsca ich siedziby (przykłady z kpc właściwości miejscowej ogólnej będącej zasadą; istnieje także właściwość miejscowa przemienna i wyłączna, mające charakter wyjątków od właściwości miejscowej ogólnej).
    Powództwo o roszczenie majątkowe przeciwko przedsiębiorcy można wytoczyć przed sąd, w którego okręgu znajduje się zakład główny lub oddział przedsiębiorcy, jeżeli roszczenie pozostaje w związku z działalnością tego zakładu lub oddziału (przykład z kpc właściwości miejscowej przemiennej).
15. Użytkownik BLIK może uzyskać informacje o obowiązujących przepisach prawa, w tym ustawach wskazanych w Umowie, za pośrednictwem strony internetowej www.dziennikustaw.gov.pl. lub w przypadku aktów prawnych Unii Europejskiej za pośrednictwem strony internetowej www.eur-lex.europa.eu.

Załącznik numer 1 do Regulaminu Usługi BLIK

Maksymalne limity dotyczące Przelewu na telefon

1)	kwota jednego przelewu na telefon:	1 000 zł,
2)	dzienna (łączna) kwota przelewu(ów) na telefon:	3 000 zł,
3)	dzienna liczba przelewów na telefon:	30 szt.