



Regulamin Usługi BLIK

§ 1. Definicje

- Niniejszy regulamin określa warunki korzystania z Usługi BLIK dla Posiadaczy Konta Osobistego („Regulamin”).
- 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.
- Na potrzeby niniejszego Regulaminu wprowadza się następujące definicje:
 - 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;
 - Akceptant** – podmiot, który udostępnia Klientom zapłatę za usługi lub towary przy wykorzystaniu Usługi BLIK;
 - Bank** – BNP Paribas Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;
 - Dostawca PIS/Dostawca usługi inicjowania płatności** – podmiot inny niż Bank, świadczący na rzecz Posiadacza usługę inicjowania Transakcji BLIK w formie bezgotówkowej;
 - Kod BLIK** – 6-cyfrowy kod niezbędny do zrealizowania Transakcji w ramach Usługi BLIK, generowany w Aplikacji Mobilnej;
 - Limit BLIK** – odpowiednio dzienny limit ilościowy lub kwotowy dla Transakcji BLIK;
 - Terminal POS** – terminal służący do wykonywania transakcji bezgotówkowych przy wykorzystaniu Usługi BLIK;
 - Transakcja BLIK** – Transakcja zainicjowana przez Klienta i wykonana z wykorzystaniem Usługi BLIK;
 - Usługa BLIK** – usługa umożliwiająca składanie Zleceń Płatniczych przy użyciu Kodów BLIK generowanych w Aplikacji Mobilnej;
 - Uwierzytelnienie** – procedura umożliwiająca weryfikację tożsamości Użytkownika BLIK, poprzez użycie przez Użytkownika BLIK indywidualnych danych uwierzytelniających takich jak Kod BLIK czy Kod PIN;
 - Użytkownik BLIK** – Posiadacz korzystający z Usługi BLIK;

- Wyplata BLIK** – transakcja wypłaty w Bankomacie z wykorzystaniem Kodu BLIK.

§ 2. Postanowienia ogólne

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

§ 3. Opłaty

- Za dokonanie Wyplaty Bank pobiera opłatę zgodnie z Taryfą Prowizji i Opłat.

§ 4. Szczególne warunki realizacji Transakcji BLIK

- Składając Zlecenie Płatnicze, Użytkownik BLIK zobowiązany jest do dokonania jego Autoryzacji na zasadach opisanych w ust. 3.

- Za moment otrzymania przez Bank Zlecenia Płatniczego dotyczącego Transakcji BLIK uznaje się moment dokonania autoryzacji Transakcji BLIK przez Użytkownika BLIK.
- Użytkownik BLIK dokonuje Autoryzacji Transakcji BLIK i Uwierzytelnienia:
 - u Akceptantów wyposażonych w Terminal POS, wykonując następujące czynności:
 - uruchamia Aplikację Mobilną (dla Transakcji w kwocie powyżej 50 zł wymagane jest uruchomienie Aplikacji Mobilnej z użyciem Kodu PIN dla Aplikacji Mobilnej),
 - generuje Kod BLIK w Aplikacji Mobilnej,
 - wprowadza Kod BLIK do Terminala POS *albo* na żądanie Akceptanta przekazuje Kod BLIK Akceptantowi w celu jego wprowadzenia do Terminala POS,
 - potwierdza Transakcję BLIK w Aplikacji Mobilnej.
 - u Akceptantów umożliwiających dokonanie Transakcji BLIK w Internecie, w tym ~~za~~ Transakcji BLIK inicjowanych przez Użytkownika BLIK za pośrednictwem Dostawcy PIS, wykonując następujące czynności:
 - uruchamia Aplikację Mobilną z użyciem Kodu PIN dla Aplikacji Mobilnej,
 - generuje Kod BLIK w Aplikacji Mobilnej,
 - wprowadza Kod BLIK na dedykowanej Stronie Internetowej,
 - potwierdza Transakcję w Aplikacji Mobilnej.
- Wykorzystywany podczas Autoryzacji Kod BLIK:
 - 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 sekundywym wyprzedzeniem,
 - wygasza z upływem czasu jego ważności lub z chwilą autoryzacji Transakcji BLIK, do której został wygenerowany.
- 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,
 - 3) Użytkownik BLIK przekroczył czas wskazany w Aplikacji Mobilnej, w którym powinien dokonać zatwierdzenia transakcji,
 - 4) przekroczony został czas ważności Kodu BLIK,
 - 5) kwota Transakcji BLIK jest wyższa od Limitu BLIK,
 - 6) kwota Transakcji BLIK jest wyższa od dostępnego salda,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 możliwe jest do momentu dokonania przez Użytkownika BLIK Autoryzacji Transakcji BLIK. 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. Zasady bezpieczeństwa Instrumentów Płatniczych

1. Użytkownik BLIK jest zobowiązany do podjęcia wszelkich środków służących zapobieżeniu naruszenia indywidualnych 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 otrzymanych 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.

§ 6. 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.

§ 7. 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 wpływem 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 § 8 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.

§ 8. 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 § 7 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 w formie pisemnej – osobiście w oddziałach lub Centrali Banku albo przesyłką pocztową na

adres Centrali Banku, ustnie – telefonicznie w Centrum Telefonicznym lub Telefonicznym Centrum Obsługi Klienta albo osobiście do protokołu w Oddziale, drogą elektroniczną poprzez formularz reklamacji dostępny na stronie

<https://www.bnpparibas.pl/kontakt/formularz-reklamacji.asp>.

7. Po złożeniu przez Użytkownika BLIK Reklamacji, Bank rozpatruje Reklamację i udziela Użytkownikowi BLIK odpowiedzi w formie pisemnej (listownie) lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, przy czym pocztą elektroniczną na wniosek Użytkownika BLIK.
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 rozstrzygnięcia 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) Użytkownik może skorzystać platformę ODR (platformę internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów między konsumentami i przedsiębiorcami w ramach Unii Europejskiej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) w celu rozstrzygnięcia sporów w związku z zawartą elektronicznie umową w zakresie Usługi BLIK. Platforma ODR umożliwia przekazywanie przez Użytkownika BLIK skargi uprawnionemu podmiotowi (podmiotowi zajmującemu się pozasądowym rozwiązywaniem sporów).
12. Szczegółowe informacje o warunkach poddania sporu pod rozstrzygnięcie jednego z podmiotów określonych powyżej są dostępne na stronach internetowych tych podmiotów.
13. Prawem właściwym dla umowy w zakresie korzystania z Usługi BLIK jest prawo obowiązujące w Polsce.
 14. Językiem stosowanym przy wykonywaniu umowy w zakresie korzystania z Usługi BLIK jest język polski.
 15. 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 przemienne 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).*
 16. 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.