



## **INSTRUKCJA OBSŁUGI USŁUGI BLIK**

*„Opracował: Stanowisko ds. Wsparcia sprzedaży  
Data publikacji: 15.06.2021 r.  
Wersja: 1.0  
Nr dokumentu: 2/39/1330/2021”*

<b>INSTRUKCJA OBSŁUGI KLIENTÓW USŁUGI BLIK</b>		
Nr dokumentu: 2/39/1330/2021	Wersja: 1.0	Data: 15.06.2021 r.

Historia zmian dokumentu

Wersja	Data wersji	Zmiany wprowadził(a)	Opis
1.0	2021.06.15	HS	Wprowadzenie wzorcowej Instrukcji obsługi usługi BLIK

<b>INSTRUKCJA OBSŁUGI KLIENTÓW USŁUGI BLIK</b>		
Nr dokumentu: 2/39/1330/2021	Wersja: 1.0	Data: 15.06.2021 r.

## Dział 1. Postanowienia ogólne i definicje

### § 1.

1. Instrukcja obsługi Usługi BLIK w Hexa Banku Spółdzielczym, zwana dalej „Instrukcją”, określa zasady dotyczące obsługi Usługi BLIK przez Hexa Bank Spółdzielczy, obowiązujące Pracowników Banku.
2. W sprawach nieuregulowanych w Instrukcji stosuje się odpowiednie wewnętrzne regulacje prawne oraz przepisy powszechnie obowiązujące, w szczególności:
  - 1) Instrukcję obsługi Klientów indywidualnych Hexa Banku Spółdzielczego;
  - 2) Instrukcję rozpatrywania reklamacji w Hexa Banku Spółdzielczym;
  - 3) Instrukcję procesowania reklamacji kartowych w Grupie BPS;
  - 4) Instrukcja wypełniania obowiązków wynikających z ustawodawstwa CRS i EURO–FATCA w Hexa Banku Spółdzielczym;
  - 5) Instrukcja ochrony danych osobowych w Hexa Banku Spółdzielczym
  - 6) Prawo bankowe;
  - 7) Kodeks cywilny;
  - 8) Ustawę o usługach płatniczych.

## Rozdział I. Definicje

### § 2.

Użyte w niniejszej Instrukcji określenia mają następujące znaczenie:

- 1) **Akceptant** – podmiot, który udostępni załatwę za usługę lub towar za pośrednictwem Usługi BLIK;
- 2) **Aplikacja Mobilna** – aplikacja mobilna BS PAY służąca do obsługi usługi BLIK przez Klientów Banku; umożliwiająca dostęp zarejestrowanemu Użytkownikowi do dokonywania płatności przy użyciu Kodu BLIK;
- 3) **Autoryzacja** – wyrażenie zgody na wykonanie Transakcji BLIK przez Użytkownika;
- 4) **Bank** – Hexa Bank Spółdzielczy;
- 5) **Bankomat** – urządzenie umożliwiające Użytkownikowi wypłatę gotówki za pośrednictwem Usługi BLIK;
- 6) **Czasowa blokada Usługi BLIK** – czynność dokonywana przez Bank z inicjatywy własnej lub na wniosek Użytkownika, polegająca na czasowym wstrzymaniu możliwości dokonywania Transakcji BLIK;
- 7) **Dane biometryczne** – dane będące zapisem indywidualnych cech Użytkownika, to jest np. odcisku palca, obrazu tęczówki, wizerunku twarzy, barwy głosu;
- 8) **Dostawca Aplikacji Mobilnej** – IT Card S.A.;
- 9) **Dostępne środki** – saldo Rachunku, z którym została powiązana Usługa BLIK, powiększone o ewentualne środki z tytułu przyznaných kredytów, do wysokości których Użytkownik w ramach dostępnych limitów wypłat może dokonywać Transakcji BLIK;
- 10) **DR** – Departament Rozliczeń i Kart, odpowiedzialny m.in. za obsługę Transakcji BLIK i rozliczania tych transakcji. Adres do korespondencji: Wrocław 50-449, ul. Krasińskiego 27, fax: 071 32 30 449;
- 11) **Dzień roboczy** – każdy dzień z wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy;
- 12) **Grupa BPS** – Bank Polskiej Spółdzielczości, podmioty zależne oraz zrzeszone banki spółdzielcze;
- 13) **Incydent** – niespodziewane zdarzenie lub seria zdarzeń, które ma niekorzystny wpływ na integralność, dostępność, poufność, autentyczność lub ciągłość świadczenia usług płatniczych albo stwarza znaczne prawdopodobieństwo, że taki wpływ będą mieć;
- 14) **Infolinia Banku** – jednostka obsługująca zgłoszenia Użytkowników za pomocą telefonu, poczty elektronicznej lub innych zdalnych kanałów komunikacji;
- 15) **Klient** – osoba fizyczna o pełnej zdolności do czynności prawnych lub małoletni powyżej 13 roku życia, zainteresowana skorzystaniem lub korzystająca z oferty Banku (w tym Posiadacz rachunku, Pełnomocnik ogólny, Użytkownik);
- 16) **Kod BLIK** – jednorazowy sześciocyfrowy kod generowany w Aplikacji Mobilnej, służący do autoryzacji Transakcji BLIK przez Użytkownika;
- 17) **Limit transakcyjny** – kwota, do wysokości której Użytkownik może dokonywać Transakcji BLIK, w ciągu jednego dnia;
- 18) **Moment otrzymania zlecenia płatniczego** – moment, w którym zlecenie zostało otrzymane przez Bank płatnika. Na określenie momentu otrzymania zlecenia płatniczego ma wpływ kanał realizacji zlecenia płatniczego oraz rodzaj i data realizacji transakcji płatniczej;

<b>INSTRUKCJA OBSŁUGI KLIENTÓW USŁUGI BLIK</b>		
Nr dokumentu: 2/39/1330/2021	Wersja: 1.0	Data: 15.06.2021 r.

- 19) **Pełnomocnik ogólny** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, upoważniona przez Posiadacza rachunku do dysponowania rachunkiem w takim zakresie jak Posiadacz rachunku, włącznie z zamknięciem rachunku, o ile tak stanowi treść pełnomocnictwa;
- 20) **Płatnik** – osoba fizyczna, składająca zlecenie płatnicze, w tym Użytkownik;
- 21) **Podręcznik użytkownika** – prezentuje funkcjonalności portalu kartowego oraz instrukcje jak z nich korzystać. Podręcznik jest udostępniony na stronie [www.kartosfera.pl](http://www.kartosfera.pl);
- 22) **Portal kartowy** – portal internetowy: [www.kartofera.pl](http://www.kartofera.pl). System umożliwiający dostęp zarejestrowanemu Użytkownikowi do wybranych usług i funkcjonalności za pomocą sieci Internet i przeglądarki internetowej;
- 23) **Posiadacz rachunku** – osoba fizyczna o pełnej zdolności do czynności prawnych lub małoletni powyżej 13 roku życia, która zawarła z Bankiem Umowę, przy czym w przypadku rachunku wspólnego przez Posiadacza rachunku należy rozumieć każdego ze współposiadaczy rachunku;
- 24) **Pracownik** – pracownik placówki Banku;
- 25) **Przewodnik techniczny** – prezentuje sposób obsługi wybranych usług i dyspozycji dotyczących usługi BLIK w systemie Visiona przez uprawnionych Pracowników i udostępniony jest w Podręczniku Elektronicznym;
- 26) **Rachunek bankowy/Rachunek** – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w złotych polskich prowadzony w Banku lub Banku Spółdzielczym na rzecz Posiadacza rachunku, służący do wykonywania transakcji, przechowywania środków pieniężnych oraz prowadzenia rozliczeń;
- 27) **Regulamin** – Regulamin korzystania z Usługi BLIK dostępnej w aplikacji mobilnej BS Pay dla klientów banku z Grupy Banku Polskiej Spółdzielczości S.A.;
- 28) **Regulamin Aplikacji Mobilnej** – Regulamin Aplikacji Mobilnej BS Pay;
- 29) **Reklamacja** – zgłoszenie zastrzeżenia dotyczącego usług świadczonych przez Bank skierowane do Banku przez Użytkownika;
- 30) **Strona internetowa Banku** – [www.hexabank.pl](http://www.hexabank.pl), oficjalna strona Banku, na której dostępne są m.in. aktualne wersje Taryfy oraz tabeli kursowej;
- 31) **System bankowości elektronicznej** – system umożliwiający dostęp do rachunków bankowych Posiadacza rachunku oraz dostęp do innych produktów bankowych za pomocą sieci Internet i przeglądarki internetowej oraz system obsługi telefonicznej, oferowany w ramach usługi bankowości telefonicznej;
- 32) **System BLIK** – polski schemat płatności mobilnych, który umożliwia Posiadaczowi rachunku korzystającego z Aplikacji Mobilnej dokonywanie Transakcji BLIK;
- 33) **System obsługi kart** – system służący do wprowadzania wniosków dotyczących wydania oraz obsługi usługi BLIK. W Banku Systemem obsługi kart jest CardOn;
- 34) **System Visiona** – system wspierający obsługę Usługi BLIK, udostępniający szczegółowe informacje o Usłudze BLIK i Transakcjach BLIK, a także wspierający proces rozpatrywania reklamacji związanych z Usługą BLIK, udostępniony dla całej Grupy BPS. Pracownicy zajmujący się obsługą Użytkowników są zobowiązani do uzyskania dostępu do modułów Visiona Card Information Center oraz Visiona Claims;
- 35) **Transakcja BLIK** – operacja zainicjowana przez Klienta przy użyciu Aplikacji Mobilnej, za pośrednictwem Systemu BLIK, wymagająca autoryzacji Kodem BLIK;
- 36) **Umowa** – umowa o Rachunek lub umowa ramowa tj. o prowadzenie Rachunku wraz z innymi produktami i usługami bankowymi;
- 37) **Urządzenie mobilne** – wielofunkcyjne urządzenie przenośne z dostępem do internetu, integrujące w sobie funkcje komputera i/lub telefonu komórkowego;
- 38) **Usługa BLIK** – usługa umożliwiająca dokonywanie Transakcji BLIK;
- 39) **Użytkownik aplikacji** – Klient będący Posiadaczem rachunku lub osoba, która jest uprawniona do dysponowania rachunkiem (pełnomocnictwo ogólne) w aplikacji mobilnej BS Pay;
- 40) **Użytkownik portalu** – Użytkownik zarejestrowany w Portalu kartowym;
- 41) **Taryfa** – obowiązująca w Banku „Taryfa opłat i prowizji bankowych Hexa Banku Spółdzielczego dla klientów indywidualnych”;
- 42) **Wyłączenie Usługi BLIK** – unieważnienie Usługi BLIK przez Bank, Użytkownika, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa lub Regulaminem;
- 43) **Terminal POS/Terminal** – terminal umożliwiający dokonywanie transakcji bezgotówkowych przy wykorzystaniu Usługi BLIK;

<b>INSTRUKCJA OBSŁUGI KLIENTÓW USŁUGI BLIK</b>		
Nr dokumentu: 2/39/1330/2021	Wersja: 1.0	Data: 15.06.2021 r.

- 44) **Ustawa o usługach płatniczych** – ustawa z 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych;
- 45) **Zlecenie płatnicze** – oświadczenie Użytkownika, zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej, zgodnie z zapisami ustawy o usługach płatniczych, złożone w ustalonej przez Bank formie.

## **Rozdział II. Opis Usługi BLIK**

### **§ 3.**

1. Usługa BLIK jest dostępna w aplikacji mobilnej BS Pay. Proces aktywacji usługi przez Klienta wygląda następująco:
  - 1) Użytkownik, który jeszcze nie jest zarejestrowany w Portalu kartowym:
    - a) dokonuje rejestracji i pierwszego logowania podając swój numer PESEL lub numer identyfikacyjny (jeżeli nie posiada nadanego numer PESEL) uzyskany od pracownika placówki Banku oraz kod SMS otrzymany na numer telefonu Klienta;
    - b) ustanawia hasło do Portalu kartowego;
    - c) loguje się do Portalu kartowego powyższym hasłem.
  - 2) Użytkownik, który już posiada hasło do Portalu kartowego, loguje się na stronie [www.kartosfera.pl](http://www.kartosfera.pl).
2. Po poprawnym zalogowaniu się do Portalu kartowego, Użytkownik generuje kod, który należy wprowadzić jako pierwsze hasło logowania do Aplikacji Mobilnej.
3. Równocześnie Użytkownik pobiera Aplikację Mobilną na swoje Urządzenie mobilne, a następnie postępuje zgodnie z informacjami prezentowanymi na ekranie Urządzenia mobilnego. Po zatwierdzeniu Regulaminu Aplikacji Mobilnej wprowadza kod wygenerowany w Portalu kartowym, a następnie ustanawia kod PIN dostępu do Aplikacji Mobilnej. Jeżeli Urządzenie mobilne jest wyposażone w czytnik potwierdzający tożsamość Użytkownika na podstawie linii papilarnych, istnieje możliwość zdefiniowania tej opcji jako domyślnej w kolejnych procesach logowania do Aplikacji Mobilnej. Użytkownik finalizuje proces potwierdzając aktywację Aplikacji Mobilnej w Portalu kartowym.
4. Po zakończeniu procesu logowania do Aplikacji Mobilnej, Użytkownik przechodzi do aktywacji Usługi BLIK.
5. W tym celu konieczne jest zaakceptowanie Regulaminu oraz wskazanie Rachunku, z którym zostanie powiązana Usługa BLIK. Oznaczać to będzie, że wszelkie Transakcje BLIK będą realizowane w ciężar wybranego Rachunku bankowego.
6. Akceptacja Regulaminu jest równoznaczna z zawarciem umowy o Usługę BLIK oraz z wyrażeniem zgody na przetwarzanie i przechowywanie danych osobowych w Banku BPS S.A., IT Card S.A., KIR S.A. oraz w PSP Sp. z o.o. zgodnie z ) z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
7. Użytkownik w każdym czasie może zmienić Rachunek, który będzie powiązany z Usługą BLIK.
8. Użytkownik, który chciałby korzystać z Usługi BLIK na więcej niż jednym Urządzeniu mobilnym, powinien dokonać aktywacji Aplikacji Mobilnej oraz Usługi BLIK na każdym z tych urządzeń odrębnie. Należy jednak pamiętać, że Klient może posiadać tylko jedną aktywną Usługę BLIK, powiązaną z jednym Rachunkiem.
9. Użytkownik może wypowiedzieć Usługę BLIK w każdej chwili w trybie natychmiastowym poprzez:
  - 1) Dezaktywację Usługi BLIK w Aplikacji Mobilnej;
  - 2) Dezaktywację Aplikacji Mobilnej.
10. Odstąpienie od Umowy Rachunku bankowego, który został powiązany z Usługą BLIK oraz wypowiedzenie, rozwiązanie lub wygaśnięcie tej Umowy, skutkuje uniemożliwieniem korzystania z Usługi BLIK z chwilą skutecznego odstąpienia od Umowy, upływu okresu wypowiedzenia, rozwiązania lub wygaśnięcia, o ile Użytkownik nie dokonał wyboru innego Rachunku w Aplikacji Mobilnej.
11. Ponowne korzystanie z Usługi BLIK jest możliwe dopiero po ponownej aktywacji tej usługi.

### **§ 4.**

1. Usługa BLIK umożliwia Użytkownikowi dokonywanie następujących transakcji:
  - 1) płatności bezgotówkowych w kraju za towary i usługi w placówkach oznaczonych logo BLIK;
  - 2) wypłaty gotówki w bankomatach oznaczonych logo BLIK;
  - 3) płatności dokonywanych przez Internet (transakcje internetowe) lub w Aplikacji Mobilnej;
2. Dokonanie Transakcji BLIK i jej autoryzacja w ramach Usługi BLIK wymaga:
  - 1) Odblokowania Urządzenia mobilnego;
  - 2) Zalogowania do Aplikacji Mobilnej;
  - 3) Wygenerowania Kodu BLIK w Aplikacji Mobilnej;

<b>INSTRUKCJA OBSŁUGI KLIENTÓW USŁUGI BLIK</b>		
Nr dokumentu: 2/39/1330/2021	Wersja: 1.0	Data: 15.06.2021 r.

- 4) Wprowadzenie Kodu BLIK w Terminalu POS w sklepie stacjonarnym, w bankomacie lub na stronie internetowej w celu autoryzacji Transakcji BLIK;
- 5) W przypadku Transakcji BLIK na kwotę powyżej 50 zł, dodatkowego potwierdzenia Transakcji BLIK w Aplikacji Mobilnej kodem PIN ustanowionym w procesie rejestracji Aplikacji Mobilnej.
3. Informacje o obowiązującej wysokości limitów transakcyjnych dla Transakcji BLIK można uzyskać w placówkach Banku, na Infolinii Banku oraz na stronie internetowej Banku.
4. Użytkownik jest jedyną osobą uprawnioną do dokonywania Transakcji BLIK.

### **Rozdział III. Usługa BLIK i powiązany z nią Rachunek**

#### **§ 5.**

1. Usługa BLIK może być powiązana tylko z jednym Rachunkiem.
2. Użytkownik w każdym czasie może zmienić Rachunek, który będzie powiązany z Usługą BLIK.

### **Dział 2. Wnioskowanie o usługę BLIK**

#### **§ 6.**

### **Rozdział I. Warunkiawnioskowania o utworzenie Usługi BLIK**

1. Pracownik placówki Banku wprowadza wniosek dla Klienta i/lub Pełnomocnika ogólnego do Systemu obsługi karty o utworzenie Usługi BLIK **zawsze**, gdy został spełniony jeden z niżej wymienionych warunków:
  - 1) Pełnoletni Klient, będący Posiadaczem rachunku lub Pełnomocnikiem ogólnym do Rachunku, deklaruje chęć korzystania z Usługi BLIK *zapis dotyczy sytuacji, gdy Bank zdecydował, że wniosek o produkt wirtualny BLIK będzie wprowadzony do Systemu kartowego tylko wtedy, gdy Klient będzie chciał korzystać z usługi BLIK i zwróci się do Banku w tym celu.*
  - 2) Klient, posiadający pełną zdolność do czynności prawnych lub małoletni powyżej 13 roku życia, otwiera rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w placówce Banku;
  - 3) Dwóch Klientów, otwiera rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w placówce Banku – wtedy wniosek należy wprowadzić dla każdego z nich;
  - 4) Jeżeli do nowo otwartego Rachunku jest ustanawiany Pełnomocnik ogólny;
  - 5) Jeżeli do istniejącego już Rachunku dodawany jest Pełnomocnik ogólny;
  - 6) Jeżeli do istniejącego już Rachunku dodawany jest współposiadacz.
2. Z Usługi BLIK może korzystać każdy Klient, posiadający pełną zdolność do czynności prawnych oraz małoletni powyżej 13 roku życia, który jest Posiadaczem rachunku lub Pełnomocnikiem ogólnym do Rachunku.

### **Rozdział II. Składanie wniosku o Usługę BLIK**

#### **§ 7.**

1. Wszyscy Klienci, którzy już posiadają Rachunek lub są Pełnomocnikami Ogólnymi do Rachunku dokonują aktywacji usługi zgodnie z § 3 niniejszej Instrukcji *zapis dotyczy Banku, który zdecydował się przekazać wnioski o wirtualny produkt BLIK wszystkim klientów posiadających rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe lub będących pełnomocnikami ogólnymi do tych kont z chwilą przystąpienia Banku do usługi BLIK.*
2. W przypadku:
  - 1) gdy Klient będzie chciał korzystać z Usługi BLIK, Pracownik rejestruje w Systemie obsługi kart wniosek o Usługę BLIK, następnie wyjaśnia Klientowi, jak wygląda dalszy proces aktywacji Usługi BLIK, opisany w § 3 niniejszej Instrukcji *zapis dotyczy sytuacji, gdy Bank zdecydował, że wniosek o produkt wirtualny BLIK będzie wprowadzony do Systemu kartowego tylko wtedy, gdy Klient będzie chciał korzystać z usługi BLIK i zwróci się do Banku w tym celu.*
  - 2) nowych Klientów, Pracownik rejestruje w Systemie obsługi kart wniosek o Usługę BLIK dla **każdego Posiadacza rachunku oraz Pełnomocnika ogólnego** do Rachunku, który został otwarty. **Jest to dodatkowa czynność, którą należy wykonać w procesie otwarcia rachunku/ dodania Pełnomocnika ogólnego/ dodania współposiadacza do Rachunku.** Przy czym należy pamiętać, że w przypadku gdy Klient jednocześnie zamawia kartę do rachunku, wniosek o kartę debetową powinien zostać wprowadzony i zatwierdzony w pierwszej kolejności.
- 1) Należy pamiętać, że każdy wniosek, o którym mowa powyżej, powinien mieć uzupełnione limity domyślne dla Usługi BLIK.
- 2) Następnie wniosek o Usługę BLIK jest przesyłany automatycznie z Systemu kartowego do systemu Visiona.

<b>INSTRUKCJA OBSŁUGI KLIENTÓW USŁUGI BLIK</b>		
Nr dokumentu: 2/39/1330/2021	Wersja: 1.0	Data: 15.06.2021 r.

- 3) Odrzucone wnioski przekazywane są przez system Visiona z powrotem do Systemu obsługi kart i są one odpowiednio oznaczone. Odrzucone wnioski Pracownik zobowiązany jest niezwłocznie poprawić i ponownie samodzielnie wysłać do systemu Visiona.
- 4) Pracownik rejestrujący wniosek w Systemie obsługi kart jest odpowiedzialny za prawidłowe wprowadzenie danych Klienta do Systemu obsługi kart. Jeśli Pracownik popełni błąd, to po zapisaniu wniosku, a przed jego wysłaniem do systemu Visiona, może samodzielnie poprawić dane. Następnie samodzielnie wysła wniosek.
- 5) Wnioski z Systemu obsługi kart wysłane do godziny 15:00 danego dnia roboczego są przetwarzane w godzinach nocnych i na ich podstawie następnego dnia roboczego zostają wygenerowane pliki z danymi do utworzenia produktów wirtualnych umożliwiającą aktywację usługi BLIK przez Klienta. Pliki wysłane po godzinie 15:00 przetwarzane są następnej nocy, a pliki z danymi do utworzenia produktów wirtualnych pod usługę BLIK generowane będą dopiero drugiego dnia roboczego od dnia wprowadzenia danych do Systemu obsługi kart.
- 6) Pracownik otwierający Rachunek Klientowi/ dodający Pełnomocnika ogólnego/współposiadacza ma obowiązek poinformowania Klienta o dostępności Usługi BLIK w ofercie Banku oraz o czynnościach, które Klient powinien dokonać, aby uaktywnić tą usługę.

### **Rozdział III. Wyłączenie i włączenie Usługi BLIK**

#### **§ 8.**

1. Wyłączenie Usługi BLIK może zostać dokonane przez Użytkownika tej usługi, Pracownika lub za pośrednictwem Infolinii Banku.
2. Pracownik lub pracownik Infolinii Banku dokonuje wyłączenia Usługi BLIK poprzez wprowadzenie statusu 22 dla produktu wirtualnego BLIK w Visiona.
3. Użytkownik sam może wyłączyć Usługę BLIK w każdej chwili w trybie natychmiastowym, poprzez:
  - 1) Dezaktywację Usługi BLIK w Aplikacji Mobilnej lub Portalu kartowym;
  - 2) Dezaktywację Aplikacji Mobilnej w Portalu kartowym.
4. Usługa BLIK może w każdej chwili zostać ponownie włączona przez Użytkownika w Aplikacji Mobilnej.

### **Dział 3. Limity transakcyjne**

#### **Rozdział I. Ustalanie limitów transakcyjnych**

#### **§ 9.**

1. Dla każdej Usługi BLIK Klient ma możliwość ustalenia indywidualnych limitów transakcyjnych dla:
  - 1) transakcji gotówkowych – dzienną kwotę, do wysokości której można dokonywać transakcji gotówkowych, czyli wypłat z bankomatów;
  - 2) transakcji bezgotówkowych – dzienną kwotę, do wysokości której można dokonywać płatności bezgotówkowych za zakupione towary i usługi;
  - 3) transakcji internetowych – dzienną kwotę w ramach limitu dla transakcji bezgotówkowych, do wysokości której można dokonywać płatności w Internecie lub Aplikacji Mobilnej; limit transakcji internetowych nie może być wyższy, niż limit transakcji bezgotówkowych.
2. Użytkownik Usługi BLIK może wyzerować wybrane limity transakcyjne, o których mowa w ust. 1, jeśli nie będzie korzystał z danego typu transakcji lub ze względów bezpieczeństwa, składając oświadczenie zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 1 do Instrukcji. Klient może również złożyć taką dyspozycję za pośrednictwem Infolinii oraz Portalu kartowego.

#### **Rozdział II. Zmiana limitów transakcyjnych**

#### **§ 10.**

1. Użytkownik Usługi BLIK może złożyć dyspozycję zmiany limitów transakcyjnych:
  - 1) w placówce Banku;
  - 2) za pośrednictwem Portalu kartowego;
  - 3) za pośrednictwem Infolinii Banku.
2. Pracownik wydaje Użytkownikowi do wypełnienia wniosek, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do Instrukcji. Pracownik zobowiązany jest sprawdzić czy dane zawarte w tym wniosku są poprawne i czy podpis Użytkownika jest zgodny ze wzorem podpisu obowiązującym w Banku.
3. Pracownik po przyjęciu poprawnie wypełnionego wniosku, o którym mowa w ust. 2, wprowadza zmienione limity transakcyjne w Systemie obsługi kart lub w systemie Visiona. Limit transakcji bezgotówkowych i gotówkowych zmieniony w placówce Banku zostanie udostępniony Użytkownikowi Usługi BLIK w ciągu **maksymalnie 2 dni**

<b>INSTRUKCJA OBSŁUGI KLIENTÓW USŁUGI BLIK</b>		
Nr dokumentu: 2/39/1330/2021	Wersja: 1.0	Data: 15.06.2021 r.

**roboczych**, przy czym zmiana limitu w systemie Visiona będzie dostępna w czasie rzeczywistym. Limit zmieniony poprzez Infolinię czy za pośrednictwem Portalu kartowego również zostaje udostępniony w czasie rzeczywistym.

#### **Dział 4. Utrata prawa do użytkowania aplikacji**

##### **§ 11.**

Utrata prawa Użytkownika Usługi BLIK następuje w przypadku:

- 1) śmierci Użytkownika;
- 2) wyłączenia Usługi BLIK;
- 3) czasowej blokady Usługi BLIK dokonanej przez Bank;
- 4) rozwiązania Umowy przez jedną ze stron.;
- 5) odwołania pełnomocnictwa ogólnego – przy czym utrata prawa do użytkowania aplikacji w tym przypadku nastąpi maksymalnie w ciągu dwóch dni roboczych od złożenia dyspozycji odwołania pełnomocnictwa ogólnego.

#### **Dział 5. Reklamacje**

##### **Rozdział I. Ogólne zasady reklamacji**

##### **§ 12.**

1. W przypadku składania przez Użytkownika Usługi BLIK w placówce Banku reklamacji dotyczącej:
  - 1) nieuzasadnionego lub niezgodnego ze stanem faktycznym obciążenia rachunku bankowego kwotą transakcji dokonanej za pośrednictwem Usługi BLIK, Użytkownik składa reklamację na formularzu stanowiącym odpowiedni załącznik Instrukcji procesowania reklamacji kartowych i Usługi BLIK oraz rejestruje ją w Visiona Claims. Do reklamacji Użytkownik dołącza (o ile to możliwe) kopię dowodu dokonania transakcji;
  - 2) pozostałych kwestii związanych z korzystaniem z Usługi BLIK, składa w formie pisemnej.
2. Klient powinien zgłosić reklamację do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Bank rozpatruje reklamacje złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu w zakresie transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia.
3. Pracownik ma obowiązek sprawdzić tożsamość osoby składającej reklamację.
4. Pracownik informuje Posiadacza rachunku, że złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku terminowego regulowania należności wobec Banku.

##### **§ 13.**

1. Pracownik placówki, jeśli nie ma możliwości wyjaśnienia wątpliwości czy zastrzeżeń Klienta we własnym zakresie, rejestruje je jako zgłoszenie reklamacyjne w systemie Visiona w aplikacji Visiona Claims załączając w zakładce „korespondencja” pełną dokumentację związaną ze zgłoszoną reklamacją, w tym kopię reklamacji, dowody dokonania transakcji, wyciągi, wyciągi z księgowania na rachunku bankowym w placówce Banku.
2. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji BLIK, Bank zwróci niezwłocznie kwotę nieautoryzowanej transakcji, także inicjowanej za pośrednictwem dostawcy usług, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu wykrycia i stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji BLIK, którą został obciążony rachunek płatnika lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia przez płatnika, z wyjątkiem przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo.
3. Za moment otrzymania od płatnika zgłoszenia, o którym mowa w ust. 2, uznaje się moment zgłoszenia przez Użytkownika nieautoryzowanej Transakcji BLIK, zawierającej wymagane do rozpatrzenia informacje, którymi są:
  - 1) numer rachunku z nieautoryzowaną Transakcją BLIK;
  - 2) imię i nazwisko Użytkownika Usługi BLIK;
  - 3) data dokonania Transakcji BLIK;
  - 4) oryginalna kwota transakcji płatniczej;
  - 5) nazwa akceptanta lub bankomatu;
  - 6) wskazanie powodu złożenia;
  - 7) potwierdzenie, czy Użytkownik Usługi BLIK był w posiadaniu Urządzenia mobilnego w chwili realizacji Transakcji BLIK, będącej przedmiotem zgłoszenia;
  - 8) potwierdzenie, czy Transakcja BLIK na rachunku płatniczym, będąca przedmiotem zgłoszenia, była wykonana z należącego do Użytkownika Urządzenia mobilnego umożliwiającego dokonanie tej transakcji.
4. Zwrócona kwota nieautoryzowanej Transakcji BLIK przywraca obciążony rachunek, w dacie waluty nie późniejszej niż data obciążenia tego rachunku tą kwotą, do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza.



<b>INSTRUKCJA OBSŁUGI KLIENTÓW USŁUGI BLIK</b>		
Nr dokumentu: 2/39/1330/2021	Wersja: 1.0	Data: 15.06.2021 r.

5. W przypadku zgłoszenia wymagającego zwrócenia się do instytucji zewnętrznej/ współpracującej z DR dopuszcza się możliwość warunkowego uznania rachunku bankowego, który został powiązany z Usługą BLIK, kwotą transakcji, której dotyczy zgłoszenie o nieautoryzowanej transakcji z datą obciążenia rachunku bankowego, do czasu zakończenia procesu reklamacyjnego. W przypadku stwierdzenia braku zasadności zgłoszenia, Bank ponownie obciąży rachunek bankowy Posiadacza rachunku kwotą Transakcji BLIK, będąca przedmiotem zgłoszenia.
6. O ostatecznym wyniku rozpatrzenia zgłoszenia przez instytucję zewnętrzną/ współpracującą, DR informuje placówkę Banku w systemie Visiona poprzez aplikację Visiona Claims drogą mailową. Pracownik Placówki Banku pisemnie informuje Posiadacza rachunku/Użytkownika o statusie rozpatrzenia zgłoszenia zgodnie z obowiązującą Instrukcją rozpatrywania reklamacji.
7. W przypadku dokonywania zgłoszeń dotyczących transakcji dokonanych za pośrednictwem skradzionego Urządzenia mobilnego, wymagane jest złożenie przez Użytkownika oświadczenia o okolicznościach kradzieży urządzenia. W takim przypadku, Pracownik placówki Banku informuje Użytkownika, że wskazanym jest również złożenie zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa na Policji i załączenie do zgłoszenia dokumentu potwierdzającego złożenie takiego zawiadomienia, przy czym brak takiego dokumentu lub czynności nie warunkuje przyjęcia przez Bank zgłoszenia transakcji dokonanych za pośrednictwem skradzionego Urządzenia.
8. Uznanie rachunku Klienta kwotą nieautoryzowanej Transakcji BLIK odbywa się zgodnie z zasadami opisanymi w Regulaminie rachunków osób fizycznych oraz Instrukcji rozpatrywania reklamacji kartowych.

#### **Dział 6. Postanowienia końcowe**

##### **§ 14.**

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie znajdują zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym Kodeksu cywilnego, Prawa bankowego oraz Ustawy o usługach płatniczych.

#### **Spis załączników:**

Załącznik nr 1 – Dyspozycja zmiany limitów transakcyjnych

Załącznik nr 2 – Zgłoszenie włączenie/wyłączenie Usługi BLIK