



## REGULAMIN ZAWIERANIA UMOWY Z WYKORZYSTANIEM STARTERA BANKOWEGO ORAZ SPRZEDAŻY PREMIOWEJ „STARTER BANKOWY” W BNP PARIBAS BANK POLSKA S.A.

### § 1

#### DEFINICJE

Określenia użyte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:

- Aplikacja Mobilna** – aplikacja Gómobile instalowana na Urządzeniu Mobilnym z oprogramowaniem Android lub iOS, umożliwiająca zawarcie Umowy oraz dostęp do Konta Osobistego oraz innych usług Banku za pośrednictwem Urządzenia Mobilnego.
- Bank** – BNP Paribas Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Kasprzaka 2, 01-211 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr. KRS 000011571, posiadający NIP 526-10-08-546 oraz kapitał zakładowy w wysokości 147 593 150 zł, w całości wpłacony.
- Dzień Roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo uznanych za wolne od pracy.
- EKD** – Elektroniczne Kanały Dostępu – kanały dostępu oferowane przez Bank na zasadach określonych w Umowie.
- Karta** – karta płatnicza niezawierająca danych identyfikacyjnych posiadacza, która po zawarciu Umowy na zasadach określonych w Regulaminie przy użyciu Kodu QR przypisanego do Karty stanie się kartą debetową: „Karta Otwarta na Dzisiaj Mastercard”, o której mowa w Umowie oraz Komunikacie.
- Klient** – osoba fizyczna będąca konsumentem, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zamierza zawrzeć lub zawarła z Bankiem Umowę w sposób opisany w niniejszym Regulaminie.
- Kod QR** – Quick Response Code – kwadratowy kod graficzny znajdujący się wewnątrz opakowania Startera bankowego, umożliwiający Bankowi identyfikację Karty podczas zawierania Umowy przez Klienta i Bank.
- Komunikat** – komunikat do Umowy ramowej Rachunków bankowych, Karty oraz Elektronicznych Kanałów Dostępu.
- Konto Osobiste** – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy z Planem Taryfowym: Konto Otwarte na Ciebie, prowadzony na zasadach określonych w Umowie.
- Nagroda** – nagroda w sprzedaży premiowej, wypłacana przez Bank na Konto Osobiste Klienta, na warunkach i w kwocie określonych w Regulaminie.
- Partner** – przedsiębiorca współpracujący z Bankiem w zakresie dystrybucji Startera bankowego, posiadający sieć punktów usługowo-handlowych na terytorium Polski, działających pod marką Shell.
- Plan Taryfowy** – zestaw prowizji i opłat pobieranych przez Bank za czynności związane z realizacją Umowy, przy czym zestaw prowizji i opłat w zakresie Karty w ramach danego planu Taryfowego może być różny w zależności od rodzaju/typu Karty.
- Regulamin** – Regulamin zawierania Umowy z wykorzystaniem Startera bankowego oraz Sprzedaży Premiowej „Starter bankowy” w BNP Paribas Bank Polska S.A.
- Rezydent podatkowy** – osoba fizyczna posiadająca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej centrum interesów osobistych lub gospodarczych (ośrodek interesów życiowych) lub przebywająca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej dłużej niż 183 dni w roku podatkowym, z uwzględnieniem postanowień właściwych umów w sprawie unikania podwójnego opodatkowania, których stroną jest Rzeczpospolita Polska.
- Starter bankowy** – bezpieczne opakowanie, w którym znajduje się Karta umożliwiająca zawarcie Umowy na zasadach określonych w Regulaminie, pełna treść Regulaminu, pakiet informacji związanych z użytkowaniem kart płatniczych oraz broszura zawierająca instrukcje związane z zawarciem Umowy.
- Strona Internetowa** – strona internetowa Banku: [www.bnpparibas.pl](http://www.bnpparibas.pl).
- Taryfa** – Taryfa Prowizji i Opłat Rachunków bankowych, Karty oraz Elektronicznych Kanałów Dostępu dla Klientów detalicznych, stanowiąca integralną część OWU.
- Transakcja** – transakcja bezgotówkowa dokonana Kartą i/lub za pośrednictwem powiązanego z Kartą rozwiązania w formie aplikacji instalowanej na Urządzeniu Mobilnym, jako płatność za towary lub usługi w określonym punkcie usługowo-handlowym Partnera, z wyjątkiem przekazów pieniężnych oraz transakcji, dla których punkt sprzedaży dokonał korekty lub zwrotu środków na rachunek Klienta lub transakcji reklamowanych przez Klienta.
- OWU** – Ogólne Warunki Umowy Rachunków bankowych, Karty oraz Elektronicznych Kanałów Dostępu, stanowiące integralne części Umowy.
- PIN** – poufny numer identyfikacyjny przypisany do Karty.
- Umowa** – Umowa ramowa Rachunków bankowych, Karty oraz Elektronicznych Kanałów Dostępu, zawierana pomiędzy Bankiem a Klientem, na podstawie której Bank otworzy na rzecz Klienta Konto Osobiste, z którego Klient będzie mógł realizować m.in. transakcje płatnicze przy użyciu Karty oraz umożliwi dostęp do Elektronicznych Kanałów Dostępu. Pełna treść Umowy jest dostępna na Stronie Internetowej.
- Urządzenie Mobilne** – wielofunkcyjne urządzenie przenośne z dostępem do internetu, integrujące w sobie funkcje komputera i telefonu komórkowego.
- Użytkownik Karty** – Klient dokonujący transakcji przy użyciu Karty.

### § 2

#### POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Regulamin określa sposób i warunki zawarcia przez Klienta i Bank Umowy za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej lub w placówce Banku z wykorzystaniem Startera bankowego oraz zasady i warunki sprzedaży premiowej „Starter bankowy”, zwanej dalej „Sprzedażą Premiową”.
- Bank nie ponosi odpowiedzialności za czasową niedostępność Startera bankowego w danym punkcie usługowo-handlowym Partnera.
- Lista punktów usługowo-handlowych Partnera jest dostępna na Stronie Internetowej.
- Kod QR przypisany do Karty umożliwia Klientowi zawarcie Umowy z Bankiem, z zastrzeżeniem § 3.
- W przypadku stwierdzenia przez Klienta, w momencie zakupu, uszkodzeń bezpiecznego opakowania Startera bankowego umożliwiających odczytanie jakichkolwiek informacji znajdujących się wewnątrz opakowania lub niekompletności Startera bankowego Klient jest zobowiązany dokonać wymiany Startera bankowego w punkcie handlowo-usługowym, w którym nastąpił jego zakup.
- Aplikacja Mobilna, za pośrednictwem której Klient zamierza zawrzeć Umowę, może być zainstalowana na Urządzeniu Mobilnym z systemem Android w wersjach od 5.0 lub iOS w wersjach od 10.3.
- Urządzenie Mobilne musi być wyposażone w aparat fotograficzny oraz kamerę.
- Oświadczenia woli składane przez Klienta i Bank, związane z zawarciem Umowy, potwierdzone w sposób opisany w niniejszym Regulaminie, spełniają wymagania formy pisemnej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe.
- Do momentu zawarcia Umowy Klient w każdej chwili może przerwać wnioskowanie o zawarcie Umowy w sposób określony w niniejszym Regulaminie.

### § 3

#### ZASADY ZAWARCIA UMOWY

- Bank udostępni możliwość zawarcia Umowy za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej w sposób określony w niniejszym Regulaminie Klientowi, który:
  - posiada:
    - ważny dowód osobisty w formie plastikowej, wydany przez właściwy organ Rzeczypospolitej Polskiej,
    - nadany numer ewidencyjny PESEL,
    - status Rezydenta podatkowego Rzeczypospolitej Polskiej,
    - obywatelstwo polskie,
    - numer telefonu komórkowego zarejestrowany w Polsce,
    - adres e-mail; oraz
  - nie jest Osobą Amerykańską (amerykańskim obywatelem lub rezydentem), tj. osobą spełniającą co najmniej jeden z poniższych warunków:
    - urodziła się w Stanach Zjednoczonych,
    - jest obywatelem Stanów Zjednoczonych,
    - jest rezydentem Stanów Zjednoczonych;
  - nie jest osobą zajmującą eksponowane stanowisko polityczne, w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 roku o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.
- Bank udostępni Klientowi możliwość zawarcia Umowy za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej lub w placówce Banku, w sposób określony w niniejszym Regulaminie, o ile:
  - Klient nie jest stroną umowy o indywidualny (prowadzony wyłącznie na jego rzecz) rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy zawartej z Bankiem,
  - Bank jest w stanie w pełni zrealizować wobec Klienta ciężący na nim obowiązek stosowania środków bezpieczeństwa finansowego wskazany w ustawie z dnia 1 marca 2018 roku o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.
- W celu zawarcia Umowy za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej Klient jest zobowiązany:
  - zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu;
  - sprawdzić, czy Urządzenie Mobilne Klienta wraz z oprogramowaniem spełnia warunki wymagane przez Bank;
  - pobrać i zainstalować na Urządzeniu Mobilnym Aplikację Mobilną poprzez:
    - dokonanie na Stronie Internetowej wyboru zakładki „BANKOWOŚĆ INTERNETOWA I MOBILNA”, a następnie,
    - dokonanie wyboru „Gómobile”, a następnie,
    - dokonanie wyboru:
      - „Pobierz z Google Play” – dla Urządzenia Mobilnego z systemem Android,
      - „Pobierz w App Store” – dla Urządzenia Mobilnego z systemem iOS;
  - w Aplikacji Mobilnej uruchomić wniosek o zawarcie Umowy poprzez wybór opcji „Otwieranie konta” – „Starter bankowy”, a następnie postępować zgodnie z instrukcjami wskazanymi w Aplikacji Mobilnej;
  - umożliwić Bankowi identyfikację Karty w Aplikacji Mobilnej poprzez użycie Kodu QR, zgodnie z instrukcją wskazaną w Aplikacji Mobilnej;
  - w Aplikacji Mobilnej podać aktualne i prawdziwe dane osobowe Klienta;
  - zapoznać się z pełną treścią składanych oświadczeń i wyrazić wolę złożenia oświadczeń zgodnych z treścią zamieszczoną w Aplikacji Mobilnej w procesie zawierania Umowy, w tym oświadczeń woli o zawarciu Umowy drogą elektroniczną, poprzez zaznaczenie każdego składanego oświadczenia osobno lub zbiorczo poprzez użycie opcji „Akceptuję wszystkie zgody”;
  - wyrazić zgodę na przetwarzanie swojego wizerunku w celu weryfikacji tożsamości;
  - zapoznać się z udostępnionymi przez Bank w formie elektronicznej na wskazany przez Klienta adres e-mail wzorcami umownymi:
    - Szczegółowymi Warunkami Umowy Rachunków bankowych, Karty oraz Elektronicznych Kanałów Dostępu (wzór),
    - OWU (stanowiącymi integralną część Umowy),
    - Arkuszem informacyjnym dla deponentów,
    - Dokumentem dotyczącym opłat pobieranych z rachunku, który zostanie otwarty na podstawie Umowy,
    - Komunikatem do Umowy ramowej Rachunków bankowych, Karty oraz Elektronicznych Kanałów Dostępu,
    - Szczegółowymi Warunkami Ubezpieczenia CYBER Pomoc dla Klientów BNP Paribas Bank Polska S.A.,
    - Szczegółowymi Warunkami Ubezpieczenia Rezygnacja z Podróży dla Klientów BNP Paribas Bank Polska S.A. wraz z Kartami Produktów ww. ubezpieczeń,
    - Wzorem Odstąpienia od Umowy,
    - Wzorem Odstąpienia od Umowy karty płatniczej.

### § 4

#### WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

- Zawarcie Umowy z wykorzystaniem Startera bankowego jest możliwe, o ile nie upłynął termin ważności Karty widoczny na awersie Karty, o którym mowa w § 5 ust. 3, oraz Karta nie została wykorzystana do zawarcia Umowy przez innego Klienta.
- Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony z chwilą podpisania jej przez Klienta, podpisem elektronicznym w postaci unikalnego kodu SMS wygenerowanego przez Bank, który to kod Klient wprowadza na ekranie Urządzenia Mobilnego, z zastrzeżeniem ust. 3, lub w placówce Banku.
- Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 1 marca 2018 roku o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, zwanej dalej „Ustawą”, Bank ma obowiązek wobec każdego Klienta stosować środki bezpieczeństwa finansowego zdefiniowane w Ustawie. W związku z tym, iż na podstawie informacji otrzymanych na dzień zawarcia Umowy Bank nie jest w stanie w pełni zrealizować ciężącego na nim obowiązku wskazanego w Ustawie, Umowa wejdzie w życie w przypadku pozytywnej weryfikacji Klienta przez Bank niezwłocznie po wykonaniu środków bezpieczeństwa finansowego, nie później jednak niż w terminie 5 Dni Roboczych od dnia zawarcia Umowy, z zastrzeżeniem zdania następnego. W przypadku negatywnego wyniku weryfikacji Klienta przez Bank Umowa nie wejdzie w życie, o czym Bank poinformuje Klienta, w terminie nie dłuższym niż 5 Dni Roboczych od daty zawarcia Umowy, w jeden z wybranych przez Klienta sposobów: na piśmie lub przez telefon, lub poprzez SMS, lub za pomocą poczty elektronicznej. Bank dokonuje weryfikacji Klienta na podstawie i zgodnie z Ustawą.
- W przypadku gdy zawarcie Umowy nie dojdzie do skutku z przyczyn określonych w ust. 3, Bank na wniosek Klienta może zwrócić koszt zakupu Startera bankowego, zgodnie z § 8 ust. 2.

## § 5

### KARTA

1. Karta umieszczona w Starterze bankowym jest nieaktywna.
2. Karta nie zawiera danych identyfikacyjnych Klienta.
3. Na Karcie uwidaczniany jest 16-cyfrowy, unikalny numer Karty oraz rok i miesiąc, do którego Karta jest ważna, przy czym termin jej ważności kończy się z upływem ostatniego dnia tego miesiąca.
4. Karta nie może być używana w żadnym celu niezgodnym z prawem, włączając w to zakup towarów lub usług zakazanych przez prawo obowiązujące w kraju, w którym dokonuje się transakcji płatniczej.
5. Aktywacji Karty oraz nadania numeru PIN Klient dokonuje w Aplikacji Mobilnej po zawarciu Umowy lub w inny uzgodniony z Bankiem sposób.
6. Karta jest wyposażona w funkcjonalność zbliżeniową umożliwiającą dodatkowo wykonywanie transakcji (płatniczych) zbliżeniowych, tj. transakcji wykonywanych w terminalach POS przy wykorzystaniu funkcjonalności zbliżeniowej Karty lub za pośrednictwem powiązanego z Kartą rozwiązania umożliwiającego dokonywanie transakcji płatniczych w formie aplikacji instalowanej na Urządzeniu Mobilnym z wykorzystaniem technologii NFC.
7. Jeżeli Karta nie została aktywowana przez Klienta co najmniej 30 dni przed upływem terminu ważności określonego w ust. 3, Karta nie zostanie wznowiona.
8. Z zastrzeżeniem zapisów Regulaminu w pozostałym zakresie dotyczącym Karty zastosowanie mają postanowienia Umowy oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

## § 6

### WARUNKI I ZASADY WYPŁATY NAGRODY W RAMACH SPRZEDAŻY PREMIOWEJ „STARTER BANKOWY”

1. Organizatorem Sprzedaży Premiowej „Starter bankowy” (dalej „Sprzedaż Premiowa”) jest Bank.
2. Okres Sprzedaży Premiowej dla każdego Klienta wynosi 12 kolejnych miesięcy kalendarzowych następujących po miesiącu, w którym Klient zawarł Umowę z Bankiem.
3. Warunkiem udziału w Sprzedaży Premiowej jest zawarcie Umowy w sposób i na warunkach określonych w Regulaminie.
4. W ramach Sprzedaży Premiowej każdemu Klientowi, który spełni warunki opisane w Regulaminie, Bank wypłaca Nagrodę w wysokości 10% (dziesięć procent) łącznej kwoty Transakcji, jednak nie więcej niż 25 zł miesięcznie, przez okres 12 kolejnych miesięcy następujących po miesiącu, w którym Klient zawarł Umowę z Bankiem.
5. Nagroda jest wypłacana okresowo (raz w miesiącu) – za miesiące kalendarzowe.
6. Do wypłaty Nagrody Bank bierze pod uwagę Transakcje, które:
  - 1) zostały wykonane w określonych/wybranych punktach usługowo-handlowych Partnera, działającego pod marką Shell;
  - 2) zostały zaksięgowane na Koncie Osobistym najpóźniej do końca miesiąca kalendarzowego.
7. W przypadku wymiany Karty przez Klienta na inny typ karty debetowej do Konta Osobistego lub zmiany Planu Taryfowego transakcje płatnicze dokonywane kartą nowego typu nie będą brane pod uwagę do wypłaty Nagrody.
8. Lista punktów usługowo-handlowych Shell (dalej „Lista”), o których mowa w ust. 6 powyżej, jest dostępna na Stronie Internetowej.
9. Nagroda za Transakcje wykonane i zaksięgowane na Koncie Osobistym Klienta w danym miesiącu kalendarzowym jest wypłacana na Konto Osobiste Klienta 10. dnia kolejnego miesiąca, a jeżeli ten dzień nie jest Dniem Roboczym, to w najbliższym Dniu Roboczym następującym po tym dniu.

#### Przykład 1.

1. *Starter bankowy, na podstawie którego Klient zawarł Umowę z Bankiem, został zakupiony w punkcie usługowo-handlowym Partnera (Shell).*
2. *W sierpniu Klient wykonał 8 Transakcji Kartą w różnych punktach usługowo-handlowych Shell na łączną kwotę 850 zł i każdy z tych punktów usługowo-handlowych znajduje się na Liście.*
3. *3 Transakcje na łączną kwotę 650 zł zostały zaksięgowane na Koncie Osobistym Klienta w sierpniu.*
4. *2 Transakcje na łączną kwotę 200 zł zostały zaksięgowane we wrześniu i w tym miesiącu nie zostały wykonane oraz zaksięgowane już żadne inne Transakcje Kartą.*
5. *Za sierpień Klientowi zostanie wypłacona Nagroda w kwocie 25 zł (10% łącznej kwoty Transakcji i nie więcej niż 25 zł).*
6. *Nagroda za sierpień zostanie wypłacona 10 września (a jeżeli nie jest to Dzień Roboczy, to w najbliższym Dniu Roboczym następującym po tym dniu).*
7. *Za wrzesień Klientowi zostanie wypłacona Nagroda w kwocie 20 zł (10% łącznej kwoty Transakcji i nie więcej niż 25 zł).*
8. *Nagroda za wrzesień zostanie wypłacona 10 października (a jeżeli nie jest to Dzień Roboczy, to w najbliższym Dniu Roboczym następującym po tym dniu).*

#### Przykład 2.

1. *Starter bankowy, na podstawie którego Klient zawarł Umowę z Bankiem, został zakupiony w punkcie usługowo-handlowym Partnera (Shell).*
2. *W sierpniu Klient wykonał 8 Transakcji Kartą w różnych punktach usługowo-handlowych Shell na łączną kwotę 1000 zł.*
3. *Wszystkich 8 Transakcji zostało zaksięgowanych na Koncie Osobistym Klienta w sierpniu.*
4. *5 Transakcji na łączną kwotę 650 zł zostało wykonanych w różnych punktach usługowo-handlowych Shell i każdy z tych punktów usługowo-handlowych znajdował się na Liście.*
5. *3 Transakcje na łączną kwotę 350 zł zostały wykonane w różnych punktach usługowo-handlowych Shell, ale żaden z nich nie znajdował się na Liście.*
6. *Za sierpień Klientowi zostanie wypłacona Nagroda w kwocie 25 zł (10% łącznej kwoty Transakcji i nie więcej niż 25 zł), gdyż do wypłaty Nagrody zostaną wzięte pod uwagę wyłącznie Transakcje w punktach usługowo-handlowych Shell, które znajdowały się na Liście.*
7. *Nagroda za sierpień zostanie wypłacona 10 września (a jeżeli nie jest to Dzień Roboczy, to w najbliższym Dniu Roboczym następującym po tym dniu).*
8. *Pozostałe 3 Transakcje wykonane w sierpniu nie zostaną wzięte pod uwagę przy wypłacie Nagrody, gdyż zostały wykonane w punktach usługowo-handlowych ww. Partnera, ale punkty te nie znajdowały się na Liście.*

10. Klient może składać w Banku reklamacje (zastrzeżenia) dotyczące usług świadczonych przez Bank, w tym związane ze Sprzedażą Premiową, na zasadach określonych w Umowie.
11. Nagroda jest nagrodą uzyskaną w związku ze sprzedażą premiową w rozumieniu ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (tekst jednolity Dz.U. z 2019 r., poz. 1387 z późn. zm.) i stosownie do art. 21 ust. 1 pkt 68 tejże ustawy korzysta ze zwolnienia z podatku dochodowego od osób fizycznych.

## § 7

### ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Klient ma prawo odstąpić od Umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy lub od dnia potwierdzenia przez Bank wymaganych przepisami prawa informacji, jeżeli jest to termin późniejszy, poprzez złożenie Bankowi pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostanie wysłane do Banku. Posiadacz nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem.

## § 8

### REKLAMACJE

1. Klient ma prawo do wniesienia reklamacji – skierowanego do Banku wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub jego działalności. W przypadku reklamacji stanowiących zgłoszenie transakcji nieautoryzowanych, niewykonywanych lub nienależycie wykonanych roszczenia Klienta względem Banku z tytułu takich transakcji wygasają, jeśli nie zostaną zgłoszone w terminie 13 miesięcy od dnia wykonania transakcji lub od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.
2. Reklamacje 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 22 134 00 00 lub 500 990 500 dla połączeń krajowych i z zagranicy (opłata za połączenie wg cennika operatora) albo osobiście do protokołu w oddziale, drogą elektroniczną – poprzez system bankowości internetowej (po zawarciu Umowy) lub za pośrednictwem formularza reklamacyjnego na Stronie Internetowej.
3. Po złożeniu przez Klienta reklamacji Bank rozpatruje reklamacje i udziela Klientowi odpowiedzi w formie pisemnej (listownie) lub w inny uzgodniony sposób, przy czym pocztą elektroniczną na wniosek Klienta.
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 Klientowi 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. Rozpatrzenie i udzielenie przez Bank odpowiedzi na reklamacje dotyczące transakcji płatniczych i innych usług płatniczych w rozumieniu Ustawy o usługach płatniczych świadczonych przez Bank odbywa się na zasadach wskazanych w ust. 4 powyżej, jednakże nie może nastąpić później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie nadanie pisma w placówce pocztowej operatora wyznaczonego, tj. operatora zobowiązanego do świadczenia powszechnych usług pocztowych.
6. W przypadku braku możliwości rozpatrzenia reklamacji ze względu na konieczność uzyskania w tym zakresie dodatkowych informacji lub dokumentów, w tym także od innych instytucji uczestniczących w realizacji lub rozliczeniu reklamowanej transakcji (np. inny bank – w przypadku reklamacji dotyczącej wypłaty w bankomacie należącego do tego banku, bądź inny podmiot – w przypadku transakcji dokonanej w punkcie handlowo-usługowym), Bank, pomimo niezakończenia postępowania reklamacyjnego, warunkowo uznaje Konto Osobiste kwotą reklamowanej transakcji. W przypadku gdy reklamacja okaże się nieuzasadniona, Bank obciąża odpowiedni rachunek Klienta kwotą warunkowego uznania.
7. Postępowanie reklamacyjne Banku nie wyłącza roszczeń Klienta wynikających z przepisów prawa właściwego dla Umowy. Klient może ponadto wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, zgodnie z Ustawą o reklamacjach.
8. W przypadku nieuwzględnienia przez Bank roszczeń wynikających z reklamacji Klientowi przysługuje prawo odwołania się do Rzecznika Klienta Banku.
9. Po zawarciu Umowy przez Klienta sposób i tryb składania reklamacji określają postanowienia DWU.

## § 9

### INNE POSTANOWIENIA

1. Przy zawieraniu i wykonywaniu Umowy Klient i Bank posługują się językiem polskim. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie stosuje się prawo polskie, które jest właściwe do zawarcia i wykonywania Umowy.
2. Administratorem danych osobowych Klienta podawanych w celu zawarcia Umowy w sposób i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie jest Bank.
3. Zgodnie z 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 („RODO”), w związku z przetwarzaniem danych osobowych Klienta w celu zawarcia Umowy w sposób i na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, Klientowi przysługują: prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania danych, przenoszenia danych oraz wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych. Szczegółowe informacje na temat zasad przetwarzania danych osobowych przez Bank można znaleźć na stronie internetowej Banku: <https://www.bnpparibas.pl/repozytorium/rodo>.
4. Spory powstałe na tle niniejszego Regulaminu rozstrzyga sąd powszechny.
5. Regulamin stanowi jedyny dokument określający zasady i warunki zawarcia przez Klienta i Bank Umowy za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej, z wykorzystaniem Startera bankowego oraz wypłaty Nagrody. Wszelkie materiały promocyjno-reklamowe mają wyłącznie charakter informacyjny.
6. Klient ma możliwość domagania się pozasądowego rozstrzygnięcia sporów wynikających z Umowy przed Arbitrem Bankowym działającym przy Związku Banków Polskich w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta, jeśli wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż kwota 8000 (osiem tysięcy) zł. Procedura rozstrzygnięcia sporów przed Arbitrem Bankowym uregulowana jest w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentów stanowiącego załącznik do Uchwały nr 15 XVII Walnego Zgromadzenia ZBP z dnia 26 kwietnia 2006 r., który dostępny jest na stronie [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl).
7. Bank w ramach usług objętych niniejszym Regulaminem podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, zaś w zakresie ochrony praw konsumentów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Klient może wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na działalność Banku, jeśli działanie to narusza przepisy prawa.
8. Bank posiada zezwolenie na prowadzenie działalności bankowej.
9. W przypadku gdy Bank, na podstawie postanowień Umowy, zablokuje Kartę lub EKD z powodu powzięcia wątpliwości co do tożsamości osoby posługującej się Kartą lub EKD Bank, w celu odblokowania Karty lub EKD może wymagać od Klienta okazania dokumentu tożsamości niezależnie od trybu odblokowania Karty lub EKD określonego w Umowie.
10. Bank informuje o istnieniu platformy ODR (Online Dispute Resolution), służącej do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów między Bankiem a Klientem będącym konsumentem, o ile spór dotyczy usługi świadczonej przez Bank drogą elektroniczną (poprzez EKD).
11. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają postanowienia Umowy oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.