



§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy dokument określa warunki i zakres usługi Wideospotkań w Centrum Ekspertów Online świadczonych przez Bank.
2. Zasady znajdują się na Stronie internetowej Banku wraz z Formularzem. Zasady są udostępniane Użytkownikowi w formie elektronicznej każdorazowo wraz z Zaproszeniem oraz na każde żądanie Użytkownika w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie ich treści przez Użytkownika.
3. Przed rozpoczęciem Wideospotkania Użytkownik zapoznaje się z Zasadami, akceptuje je i zobowiązany jest przestrzegać ich w trakcie trwania Wideospotkania.

§ 2. Definicje

Użyte w dokumencie określenia należy rozumieć w następujący sposób:

- 1) **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 0000011571, posiadający NIP 526-10-08-546 oraz kapitał zakładowy w wysokości 147 799 870 zł w całości wpłacony;
- 2) **Aplikacja Mobilna** - aplikacja GOMobile instalowana na urządzeniach zdalnych z oprogramowaniem Android lub iOS do obsługi bankowości elektronicznej udostępniana w ramach Elektronicznych Kanałów Dostępu;
- 3) **Centrum Ekspertów Online** – jednostka organizacyjna Banku obsługująca Użytkowników w zakresie udzielania informacji o produktach i usługach dostępnych w Banku oraz przyjmowania określonych dyspozycji i zleceń podczas Wideospotkania;
- 4) **Dzień Roboczy** - dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo uznanych za wolne od pracy;
- 5) **Ekspert Online** – pracownik Banku obsługujący klienta, w ramach Centrum Ekspertów Online;
- 6) **Formularz** – formularz w postaci elektronicznej umożliwiający Użytkownikowi umówienie na Wideospotkanie dostępny na Stronie internetowej Banku;
- 7) **Oddział Banku** – jednostka organizacyjna Banku obsługująca klientów, wykaz oddziałów dostępny jest na Stronie internetowej Banku.
- 8) **Strona internetowa Banku** – strona internetowa Banku dostępna pod adresem www.bnpparibas.pl, na której umieszczono Formularz;
- 9) **System Bankowości Internetowej** – system bankowości elektronicznej wykorzystywany w Banku: GOonline;
- 10) **Użytkownik** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych;
- 11) **Wideospotkanie** - usługa pozwalająca na elektroniczną formę komunikacji Użytkownika z Ekspertem Online w Centrum Ekspertów Online Banku za pośrednictwem obrazu (video) i głosu (audio) obejmująca także czat tekstowy. W przypadku problemów technicznych uniemożliwiających przeprowadzenie Wideospotkania dopuszcza się przeprowadzenie w ramach Wideospotkania rozmowy telefonicznej na numer telefonu podany przez Użytkownika w Formularzu;



- 12) **Zaproszenie** - e-mail wysłany przez Bank do Użytkownika zawierający potwierdzenie umówienia Wideospotkania z Ekspertem Online wraz z datą i godziną, tematem Wideospotkania, linkiem umożliwiającym połączenie się Użytkownika z Ekspertem Online na Wideospotkanie. Załącznikiem do Zaproszenia są Zasady.
- 13) **Zasady** - niniejszy dokument Zasady spotkań Wideospotkań w Centrum Ekspertów Online BNP Paribas Bank Polska S.A.

§ 3. Wymagania techniczne dla Wideospotkania

1. Wymagania techniczne dla przeglądarki internetowej w przypadku komputerów stacjonarnych i przenośnych:
 - 1) z systemem Windows:
 - a) Google Chrome od wersji 81,
 - b) Mozilla Firefox od wersji 75,
 - c) Opera od wersji 68,
 - d) Edge od wersji 44.
 - 2) z systemem MacOS:
 - a) Safari od wersji 13.1,
 - b) Chrome od wersji 81.
2. W celu korzystania z Wideospotkania przeglądarka internetowa musi mieć dostęp do audio i wideo.
3. Wymagania techniczne dla przeglądarek internetowych w przypadku urządzeń mobilnych:
 - 1) z systemem Android:
 - a) Google Chrome od wersji 81,
 - b) Mozilla Firefox od wersji 68.3.0.
 - 2) z systemem iOS - Safari od wersji 13.4.
4. Wymagania techniczne dla prędkości połączenia internetowego:
 - 1) pobieranie min. 1 MB/s;
 - 2) wysyłanie min. 1 MB/s.
5. Wymagania techniczne dla akcesoriów komputerowych:
 - 1) mikrofon i głośnik lub słuchawki;
 - 2) kamera internetowa, co najmniej w jakości HD;
 - 3) komputer przenośny z wbudowaną kamerą.
6. Korzystanie w Wideospotkania nie wymaga instalowania przez Użytkownika żadnego oprogramowania na swoim urządzeniu.

§ 4. Zakres Wideospotkania

1. Zakres Wideospotkania obejmuje:
 - 1) udzielenie przez Eksperta Online informacji o aktualnej ofercie produktów i usług dostępnych w Banku;



- 2) udzielenie pomocy (asysta Eksperta Online) w zakresie korzystania, w tym samodzielnego składania wniosków o produkt lub usługę, na Stronie internetowej Banku, w Systemie Bankowości Internetowej lub Aplikacji Mobilnej;
- 3) udzielenie przez Eksperta Online informacji o posiadanych przez Użytkownika w Banku produktach i usługach;
- 4) składanie przez Użytkownika wniosków o zawarcie umowy w zakresie nowych produktów i usług dostępnych w Banku lub weryfikacja tożsamości Użytkownika na potrzeby takiego wniosku;
- 5) składanie przez Użytkownika dyspozycji i zleceń w zakresie produktów i usług, z których Użytkownik korzysta już w Banku w ramach odrębnie zawartej przez Użytkownika z Bankiem umowy,

w zakresie szczegółowo wskazanym w załączniku nr 1 do Zasad.

2. Usługi wskazane w ust. 1 pkt 3 - 5 wymagają uprzedniej weryfikacji tożsamości Użytkownika przez Eksperta Online.
3. Usługi z pkt 3 i 5 są dostępne dla Użytkownika, który zawarł z Bankiem odrębną umowę w zakresie produktów i usług, których dotyczą udzielane informacje oraz składane dyspozycje i zlecenia.

§ 5. Dostępność Wideospotkania

1. Dostęp do Wideospotkania jest możliwy w Dni Robocze w godzinach wskazanych w Formularzu i wymaga wcześniejszego umówienia Wideospotkania:
 - 1) poprzez wypełnienie przez Użytkownika Formularza dostępnego na Stronie internetowej Banku. Wypełniając Formularz Użytkownik wskazuje z dostępnej listy temat Wideospotkania oraz dostępny dzień i godzinę Wideospotkania, a następnie podaje w Formularzu swoje dane kontaktowe niezbędne do przeprowadzenia rozmowy (imię, nazwisko, adres e-mail oraz opcjonalnie numer telefonu) i potwierdza je przez kliknięcie przycisku do umówienia Wideospotkania. Użytkownik po wysłaniu Formularza otrzymuje na podany przez siebie w Formularzu adres mailowy Zaproszenie;
 - 2) podczas rozmowy telefonicznej lub Wideospotkania prowadzonych przez Użytkownika z Ekspertem Online – wówczas Ekspert Online wysyła na adres mailowy podany przez Użytkownika Zaproszenie;
 - 3) podczas wizyty Użytkownika w Oddziale Banku, jeżeli Użytkownik wyrazi chęć oraz zaistnieje potrzeba skorzystania z pomocy Eksperta Online z wykorzystaniem urządzenia mobilnego Banku. Przed połączeniem pracownik Banku udostępnia Użytkownikowi Zasady.
2. Usługa Wideospotkania może być niedostępna w czasie prowadzenia prac modernizacyjnych, o czym Bank poinformuje uprzednio komunikatami zamieszczanymi na Stronie internetowej Banku przy Formularzu, chyba że zawieszenie działania Wideospotkania jest skutkiem okoliczności nagłych, w tym awarii. Bank doloży wszelkich starań, aby przerwy w dostępie do Wideospotkania trwały jak najkrócej i występowały jak najrzadziej. W przypadku niedostępności Wideospotkania, Użytkownik może skorzystać z innych sposobów kontaktu z Bankiem w celu uzyskania pomocy lub informacji, bądź złożenia wniosku, dyspozycji lub zlecenia, w szczególności poprzez połączenie się telefonicznie z infolinią Banku, wideoczat dostępny na Stronie Internetowej Banku lub odwiedzając Oddział Banku. Szczegółowe informacje o możliwych sposobach kontaktu z Bankiem dostępne są na Stronie Internetowej Banku.



§ 6. Zasady korzystania z Wideospotkania

1. Wideospotkania są rejestrowane przez Bank. Warunkiem przeprowadzenia Wideospotkania przez Eksperta Online jest udzielenie przez Użytkownika zgody na rejestrowanie Wideospotkania, zapis oraz archiwizowanie rozmów (wraz z wizerunkiem Użytkownika) przez Bank, o co każdorazowo Ekspert Online pyta Użytkownika rozpoczynając Wideospotkanie.
2. Wideospotkanie rozpoczyna się z chwilą uruchomienia Wideospotkania o umówionej godzinie z wykorzystaniem linka z Zaproszenia, bądź połączenia Użytkownika z Ekspertem Online w Oddziale Banku przy użyciu urządzenia mobilnego Banku, i udzielenia przez Użytkownika zgody na nagrywanie, a kończy się z chwilą opuszczenia Wideospotkania przez Użytkownika lub zakończenia rozmowy przez Eksperta Online zgodnie z Zasadami.
 - 1) Podczas Wideospotkania Ekspert Online zawsze ma włączony głos i obraz. Użytkownik nie musi mieć włączonego obrazu (kamery), chyba że w ramach Wideospotkania ma nastąpić wideoweryfikacja (weryfikacja tożsamości) Użytkownika. W takim przypadku konieczne jest włączenie obrazu (kamery) przez Użytkownika.
 - 2) Podczas Wideospotkania Ekspert Online przed rozpoczęciem rozmowy potwierdza dane zawarte w Formularzu.
 - 3) Użytkownik w każdej chwili może zakończyć Wideospotkanie poprzez opuszczenie Wideospotkania i rozłączenie się.
 - 4) Usługa Wideospotkanie jest świadczona bezpłatnie. Użytkownik ponosi jedynie koszty dostępu do Internetu, w tym za transfer danych zgodnie ze stawkami określonymi w taryfie operatora.
 - 5) Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika za pośrednictwem Wideospotkania treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd, mogących zakłócać prawidłowe działanie Wideospotkania. Korzystanie z Wideospotkania powinno odbywać się z poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności dóbr osobistych osób trzecich, ochrony danych osobowych oraz praw własności intelektualnej.
 - 6) Ekspert Online ma prawo zakończyć Wideospotkanie z Użytkownikiem jeśli:
 - a) jej charakter wykroczy poza zakres związany z działalnością Banku i zakres Wideospotkania określony w Zasadach;
 - b) zostaną użyte przez Użytkownika niecenzuralne słowa;
 - c) zachowanie Użytkownika będzie niezgodne z przyjętymi zasadami współżycia społecznego lub sprzeczne z przepisami prawa obowiązującymi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
 - 7) Zakazane jest nieuprawnione rozpowszechnianie wizerunku Eksperta Online.

§ 7. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Wideospotkania mogą być składane w formie pisemnej – osobiście w oddziałach lub centrali Banku albo przesyłką pocztową na adres Departamentu Dialogu z Klientem ul Oświęcimska 9;



41-707 Ruda Śląska, ustnie – telefonicznie pod numerem infolinii +48 22 134 00 00 lub 500 990 500 (opłata za połączenie według cennika operatora), albo osobiście do protokołu w oddziale lub siedzibie Banku, drogą elektroniczną w bankowości internetowej GOonline poprzez czat lub dedykowany moduł reklamacji. Szczegółowe dane teled adresowe oddziałów i siedziby Banku podawane są na Stronie Internetowej oraz w oddziałach Banku.

2. Zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (dalej „ustawa o rozpatrywaniu reklamacji”), 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 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.
3. Rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi na reklamacje dotyczące Transakcji Płatniczych i świadczenia przez Bank innych usług uregulowanych Ustawą o usługach płatniczych następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 15 dni roboczych 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 Posiadaczowi Rachunku 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.
4. Bank rozpatruje reklamacje i udziela Użytkownikowi odpowiedzi w formie pisemnej (listownie) lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, przy czym pocztą elektroniczną na wniosek Użytkownika.
5. Postępowanie reklamacyjne nie wyłącza roszczeń Użytkownika wynikających z przepisów właściwego prawa.
6. Użytkownik może ponadto wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, zgodnie z ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.
7. W przypadku nieuwzględnienia przez Bank roszczeń wynikających z reklamacji Użytkownikowi przysługuje prawo odwołania się, w tym do Rzecznika Klienta Banku.

§ 8. Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe Użytkownika (imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, zapis audio i wideo Wideospotkania) będą przetwarzane przez Bank jako administratora m.in. w celach: umożliwienia zdalnego dostępu do usług bankowych za pośrednictwem Wideospotkania; realizacji połączenia w usłudze Wideospotkania (art. 6 ust. 1 lit. b RODO¹), w czasie Wideospotkania i po jego zakończeniu w celu korzystania z jego wyników; szkoleniowych, ulepszania usług lub rozpoznania ewentualnych reklamacji (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), wypełnienia przez Bank obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów prawa (art. 6 ust. 1 lit.

¹ Rozporządzenie 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).



- c) RODO oraz w celu podjęcia działań związanych ze zgodą Użytkownika na przetwarzanie jego danych osobowych w przypadku gdy przetwarzanie danych osobowych Użytkownika odbywa się na podstawie zgody Użytkownika (art. 6 ust. 1 pkt a) RODO).
2. Użytkownik ma prawo żądania dostępu do danych (art. 15 RODO), żądania sprostowania (art. 16 RODO), żądania ich usunięcia (art. 17 RODO) lub żądania ograniczenia przetwarzania (art. 18 RODO), przenoszenia danych (art. 20 RODO), prawo wniesienia sprzeciwu (art. 21 RODO), prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa). Zgoda może być w dowolnym momencie wycofana bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie tej zgody przed jej cofnięciem.
 3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże jest ono warunkiem uczestniczenia w Wideospotkaniu.
 4. Dane osobowe Użytkownika będą przechowywane przez Bank przez okresy wymagane dla zachowania zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, zabezpieczenia roszczeń lub wynikających z wymagań operacyjnych Banku.
 5. Bank powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się mailowo pod adresem iodo@bnpparibas.pl lub listownie pod adresem BNP Paribas Bank Polska Spółka Akcyjna 01-211 Warszawa ul. Kasprzaka 2, więcej na temat przetwarzania danych osobowych można się dowiedzieć na stronie WWW Banku pod adresem <https://www.bnpparibas.pl/repozytorium/rodo>.

§ 9. Postanowienia końcowe

1. W usłudze Wideospotkań w Centrum Ekspertów Online:
 - 1) przekazywane informacje/treści nie są ofertą w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, chyba że wyraźnie zastrzeżono inaczej;
 - 2) Bank nie świadczy usług doradczych ani usług doradztwa inwestycyjnego, podatkowego oraz nie świadczy pomocy prawnej.
2. Zasady dostępne są na Stronie Internetowej Banku oraz w Oddziale Banku.



Funkcjonalności dostępne dla Użytkownika w ramach Wideospotkania

Funkcjonalność	Informacje dodatkowe
Informacje	
Informacje o produktach i usługach dostępnych w Banku	Dotyczy następujących produktów i usług: <ul style="list-style-type: none">• Klient indywidualny:<ul style="list-style-type: none">○ Konta osobiste○ Konta oszczędnościowe○ Lokaty terminowe○ Karty kredytowe○ Kredyty hipoteczne○ Kredyty gotówkoweUsługi dodatkowe (świadczane przez podmiot inny niż Bank):<ul style="list-style-type: none">○ Wynajem długoterminowy samochodów• Klient firmowy – mikroprzedsiębiorca:<ul style="list-style-type: none">○ Konto firmowe○ Kredyty firmoweUsługi dodatkowe (świadczane przez podmiot inny niż Bank):<ul style="list-style-type: none">○ Terminal płatniczy○ GoKsięgowość○ Bramka płatnicza○ Wynajem długoterminowy samochodów
Udzielenie pomocy	Asysta Eksperta Online w zakresie korzystania, w tym samodzielnego składania wniosków o produkt lub usługę, na Stronie internetowej Banku, w Systemie Bankowości Internetowej lub Aplikacji Mobilnej
Informacje o posiadanych przez Użytkownika produktach i usługach.	Wymaga weryfikacji tożsamości Użytkownika. Dotyczy następujących produktów i usług: <ul style="list-style-type: none">• Klient indywidualny:<ul style="list-style-type: none">○ Konta osobiste



	<ul style="list-style-type: none">○ Konta oszczędnościowe○ Lokaty terminowe○ Karty kredytowe○ Kredyty hipoteczne○ Kredyty gotówkowe○ Wynajem długoterminowy samochodów <ul style="list-style-type: none">● Klient firmowy:<ul style="list-style-type: none">○ Konto firmowe○ Wynajem długoterminowy samochodów○ Kredyty firmowe○ Terminal płatniczy○ GoKsięgowość○ Bramka płatnicza
Rachunek dla firm	
Weryfikacja tożsamości Użytkownika w związku z wnioskiem o Konto Otwarte na Biznes złożonym na stronie internetowej Banku	Wymagane połączenie wideo, w celu przeprowadzenia wideoweryfikacji.
Kredyty dla firm	
Weryfikacja tożsamości Użytkownika w związku z wnioskowaniem w Systemie Bankowości Internetowej lub Aplikacji Mobilnej Dostępu o: <ul style="list-style-type: none">● Kredyt Biznes Lider● Kredyt Ekspres Linia	Wymagane połączenie wideo, w celu przeprowadzenia wideoweryfikacji.
Inne dyspozycje	
Złożenie reklamacji	