

## **ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI DOTYCZĄCYCH TRANSAKCJI BLIK**

1. Te „Zasady” dotyczą składania reklamacji dotyczących Transakcji BLIK.
2. Podmiotem rozpatrującym reklamację jest Wydawca instrumentu płatniczego BLIK tj. Krajowa Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa.
3. Uprawnionym do złożenia reklamacji jest Użytkownik BLIK.
4. Reklamację można złożyć w jeden z następujących sposobów:
  - 1) pisemnie w postaci papierowej – osobiście w dowolnej placówce SKOK, w której prowadzony jest rachunek Użytkownika BLIK;
  - 2) pisemnie w postaci papierowej – przesyłką pocztową kierowaną do ww. placówki SKOK albo nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej;
  - 3) ustnie – do protokołu w dowolnej placówce SKOK, w której prowadzony jest rachunek Użytkownika BLIK;
  - 4) ustnie – kontaktując się telefonicznie z Infolinią BLIK ;
  - 5) pisemnie w postaci elektronicznej – poprzez formularz, zamieszczony na stronie [www.skok24.com.pl](http://www.skok24.com.pl);
  - 6) pisemnie w postaci elektronicznej – poprzez wysyłkę na adres do doręczeń elektronicznych Wydawcy, tj. AE:PL-91402-99394-TRDBT-17.
5. Reklamacja składana za pośrednictwem Infolinii BLIK jest nagrywana.
6. Osoba składająca reklamację otrzymuje potwierdzenie faktu złożenia reklamacji, jeżeli zgłosi takie żądanie. Potwierdzenie następuje w takiej formie, w jakiej reklamacja została złożona, z tym zastrzeżeniem, że w przypadku złożenia reklamacji w formie ustnej, potwierdzenie następuje pisemnie w postaci papierowej..
7. Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia jej rzetelnego rozpatrzenia. SKOK lub Wydawca mogą wystąpić do Użytkownika BLIK o dodatkowe dokumenty i informacje, o ile będzie to niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
8. Dla ułatwienia sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, Użytkownik BLIK powinien:
  - 1) wskazać aktualny adres korespondencyjny lub adres e-mail;
  - 2) opisać szczegółowo okoliczności budzące zastrzeżenia.
9. Odpowiedź na reklamację udzielana jest niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 15 dni roboczych od daty jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa wyżej, Wydawca w informacji przekazywanej Użytkownikowi BLIK:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
11. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest na piśmie:
  - 1) w postaci elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że osoba składająca reklamację wniosła o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
  - 2) w postaci papierowej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej, chyba że osoba składająca reklamację wniosła o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;

- 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem osoby składającej reklamację – w przypadku, gdy reklamacja została złożona ustnie.
12. W przypadku zgłoszenia reklamacji dotyczącej nieautoryzowanej Transakcji BLIK, jeżeli Transakcja BLIK zostanie uznana za nieautoryzowaną lub w terminie do końca następnego dnia roboczego po dniu zgłoszenia brak będzie podstaw do uznania Transakcji BLIK za autoryzowaną, Wydawca uzna rachunek Użytkownika BLIK kwotą reklamowanej Transakcji BLIK. Zwrot nie zostanie dokonany w przypadku, gdy istnieją uzasadnione i należyście udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i Wydawca poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw albo jeżeli Użytkownik BLIK nie dokona powiadomienia Wydawcy o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależyście wykonanych Transakcjach BLIK, w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym Transakcja BLIK miała być wykonana. Po dokonaniu czynności wskazanych w niniejszym ustępie w zdaniach poprzedzających reklamacja zostanie rozpatrzona w określonym wyżej trybie i terminach przewidzianych dla reklamacji wskazanych w ust. 9 i 10.
13. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Użytkownik BLIK może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
14. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Użytkownik BLIK może także wystąpić z powództwem do sądu powszechnego przeciwko Wydawcy, przy czym właściwy miejscowo jest sąd właściwy dla Sopotu lub sąd właściwy dla miejsca dla miejsca zamieszkania Użytkownika BLIK.
15. Właściwym dla Wydawcy organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
16. Wszelkie definicje wskazane w tym dokumencie mają znaczenie przyjęte w “Regulaminie korzystania z usługi BLIK dostępnej dla członków spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych w aplikacji mobilnej”.