

# JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ W BNP PARIBAS BANK POLSKA S.A.?

## Reklamację możesz złożyć:



### Elektronicznie

za pośrednictwem systemu bankowości internetowej PI@net lub wypełniając formularz internetowy dostępny na stronie [www.bnpparibas.pl](http://www.bnpparibas.pl)



### Telefonicznie

801 321 123  
dla połączeń krajowych  
+48 22 134 00 00  
dla połączeń krajowych i z zagranicy  
(koszt połączenia zgodny ze stawką operatora)



### Pisemnie

BNP Paribas Bank Polska S.A.  
Zespół Obsługi Reklamacji  
ul. Armii Krajowej 28  
30-150 Kraków



### Osobiście

w dowolnym oddziale Banku. Lista oddziałów dostępna jest na stronie [www.bnpparibas.pl](http://www.bnpparibas.pl)

Aby przyspieszyć rozpatrywanie reklamacji, poza podstawowymi danymi, jak imię i nazwisko oraz adres, należy zamieścić w zgłoszeniu: numer PESEL lub numer rachunku bankowego, dokładny opis zdarzenia, którego dotyczy reklamacja, wskazać uchybienia, które są jej przedmiotem, a w przypadku poniesienia szkody, określić w sposób wyraźny roszczenia z tytułu zaistniałych nieprawidłowości i podpisać się zgodnie ze wzorem podpisu obowiązującym w Banku.

## Rozpatrywanie reklamacji



Na wniosek Klienta Bank potwierdza, pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem, fakt zgłoszenia przez niego reklamacji.



Odpowiedź na reklamację udzielana jest przez Bank niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji w przypadku reklamacji rozpatrywanych w trybie „Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym” lub w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji w przypadku reklamacji rozpatrywanych w trybie „Ustawy o Usługach Płatniczych”.

Odpowiedzi na reklamacje Bank udziela w formie pisemnej lub za pomocą bankowości internetowej. Na wniosek Klienta, Bank może również udzielić odpowiedzi za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany zgodnie z umową.



W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Bank informuje Klienta o prowadzonym postępowaniu, wyjaśnia przyczynę opóźnienia i wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, oraz określa przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji rozpatrywanej w trybie „Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym” lub 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji rozpatrywanej w trybie „Ustawy o Usługach Płatniczych”.

## Odwwołania

Jeśli przesłana odpowiedź nie spełniła Państwa oczekiwań lub chcieliby Państwo przekazać dodatkowe informacje do rozpatrzonej sprawy, można się odwołać do Rzecznika Klienta, kierując wiadomość za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [rzecznik.klienta@bnpparibas.pl](mailto:rzecznik.klienta@bnpparibas.pl) lub pisemnie na adres: BNP Paribas Bank Polska S.A., Rzecznik Klienta, ul. Kasprzaka 10/16, 01-211 Warszawa.

Właściwymi dla Banku podmiotami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich są:

- 1) Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich, (adres strony internetowej: [www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc](http://www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc))
- 2) Rzecznik Finansowy, (adres strony internetowej: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl))
- 3) Sąd Polubowny działający przy Komisji Nadzoru Finansowego, (adres strony internetowej: [www.knf.gov.pl/regulacje/Sad\\_Polubowny](http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny))

Bank odmawia wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez inne podmioty niż wymienione w punktach 1-3.

Dodatkowo, w celu rozstrzygnięcia sporów w związku z zawartą internetową umową, mogą Państwo skorzystać z platformy ODR, dostępnej pod adresem [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr). Platforma ODR umożliwi przekazanie przez Klienta skargi podmiotowi zajmującemu się pozasądowym rozwiązywaniem sporów między konsumentami i przedsiębiorcami w ramach Unii Europejskiej.

Niezależnie od powyższego, można wystąpić z powództwem przeciwko Bankowi do właściwego sądu powszechnego.

Adres poczty elektronicznej BNP PARIBAS BANK POLSKA S.A.: [kontakt@bnpparibas.pl](mailto:kontakt@bnpparibas.pl)

