



Regulamin rozpatrywania reklamacji Klientów przez BNP Paribas Bank Polska S.A. (dotyczy produktów i usług w ramach działalności przejętej przez BNP Paribas Bank Polska S.A. w wyniku podziału podmiotu o numerze KRS 14540)

Definicje pojęć użytych w Regulaminie:

Postanowienie użyte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:

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 147 418 918 zł w całości wpłacony;

Centrum Bankowości Prywatnej - jednostka organizacyjna Banku obsługująca Klientów BNP Paribas Wealth Management;

Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, a posiadająca zdolność prawną, która składa Reklamację;

Klient BNP Paribas Wealth Management - osoba fizyczna, która jest stroną Umowy, która składa Reklamację;

Oddział – jednostka organizacyjna Banku prowadząca bezpośrednią obsługę Klientów;

Platforma ODR (Online Dispute Resolution) - interaktywna strona internetowa, do której możliwy jest elektroniczny i bezpłatny dostęp we wszystkich językach urzędowych Unii Europejskiej, udostępniana na podstawie przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013;

Private Line – telefoniczne centrum obsługi dla Klientów BNP Paribas Wealth Management;

Reklamacja – wystąpienie Klienta skierowane do Banku, w formie określonej w niniejszym Regulaminie, w którym Klient składa zastrzeżenia dotyczące czynności bankowych, usług maklerskich lub innych usług wykonywanych przez Bank;

Regulamin – niniejszy Regulamin rozpatrywania reklamacji Klientów przez BNP Paribas Bank Polska S.A. (dotyczy produktów i usług w ramach działalności przejętej przez BNP Paribas Bank Polska S.A. w wyniku podziału podmiotu o numerze KRS 14540);

System Bankowości Internetowej – system bankowości elektronicznej wykorzystywany w Banku, w tym mobilny system bankowości elektronicznej;

Umowa – Umowa pomiędzy Klientem a Bankiem regulująca wykonywanie czynności bankowych lub usług maklerskich (dowolny produkt bankowy);

Ustawa o reklamacjach – ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Wstęp

Bank dąży do zapewnienia Klientom możliwości złożenia Reklamacji w sposób dostosowany do ich potrzeb. Proces rozpatrywania Reklamacji prowadzony jest bezzwłocznie, rzetelnie, obiektywnie i wnikliwie.

§ 1 Miejsce, forma i termin złożenia Reklamacji

1. Klient może złożyć Reklamację bezpłatnie w formie:
 - 1) ustnej,
 - 2) pisemnej lub
 - 3) elektronicznej poprzez System Bankowości Internetowej lub za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej Banku <https://www.bnpparibas.pl/kontakt/formularzreklamacji>.
2. Reklamacja w formie ustnej może być złożona telefonicznie pod numerem infolinii Banku +48 500 990 500 dla połączeń krajowych oraz +48 22 134 00 00 – dla połączeń krajowych i z zagranicy albo przez Private Line (opłata za połączenie wg cennika operatora), bądź osobiście do protokołu w Oddziale Banku lub w Centrum Bankowości Prywatnej.
3. Bank zastrzega sobie prawo do nagrywania rozmów telefonicznych, w których zgłaszane są Reklamacje.
4. Reklamacja w formie pisemnej może być złożona osobiście w Oddziałach Banku lub centrali Banku albo przesyłką pocztową na adres centrali Banku (tj. BNP Paribas Bank Polska S.A., ul. Kasprzaka 2, 01-211 Warszawa).

§ 2 Termin rozpatrzenia Reklamacji oraz sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji

1. Po złożeniu przez Klienta Reklamacji Bank rozpatruje Reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi w formie pisemnej (listownie) lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w Systemie Bankowości Internetowej, przy czym pocztą elektroniczną na wniosek Klienta.
2. Bank udziela odpowiedzi na Reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W przypadkach szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji w terminie wskazanym powyżej, Bank poinformuje Klienta o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia przed rozpoznaniem sprawy oraz przewidywanym terminie rozpoznania Reklamacji, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania przez Bank Reklamacji dla Reklamacji objętych Ustawą o reklamacjach.

§ 3 Odwołania od decyzji Banku i pozasądowe rozwiązanie sporu

1. W przypadku nieuwzględnienia przez Bank roszczeń wynikających z Reklamacji, Klientowi przysługuje prawo odwołania się do Rzecznika Klienta Banku poprzez skierowanie wiadomości za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: rzecznik.klienta@bnpparibas.pl lub pisemnie na adres: BNP Paribas Bank Polska S.A., Rzecznik Klienta, ul. Kasprzaka 2, 01-211 Warszawa.
2. Klient będący osobą fizyczną ma prawo do wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego lub z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu przed Rzecznikiem Finansowym (www.rf.gov.pl), na zasadach określonych w Ustawie o reklamacjach.
3. Klient będący konsumentem w rozumieniu art. 221 Kodeksu cywilnego, ma prawo skorzystać z mediacji Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich (<https://zbp.pl/dlakonsumentow/arbiterbankowy/dzialalnosc>), zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego.
4. Bank informuje o istnieniu platformy ODR, służącej do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów między Bankiem, a Klientem będącym konsumentem, o ile spór dotyczy usługi świadczonej przez Bank drogą elektroniczną. Łącze do platformy ODR znajduje się na stronie internetowej Banku.
5. Klientowi przysługuje prawo skorzystania z mediacji przy Sądzie Polubownym przy KNF https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny/mediacja), zgodnie z Regulaminem Sądu Polubownego przy KNF.
6. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego oraz nadzorowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
7. Niezależnie od powyższego, można wystąpić z powództwem przeciwko Bankowi do właściwego sądu powszechnego. Postępowanie reklamacyjne Banku nie wyłącza roszczeń Klienta wynikających z przepisów prawa właściwego dla Umowy.

§ 4. Postanowienia końcowe

Bank jest uprawniony do zmiany niniejszego Regulaminu, w przypadkach oraz w trybie właściwym dla zmiany Umowy lub regulaminu, których niniejszy Regulamin stanowi integralną część.

Regulamin obowiązuje od dnia 09 listopada 2019 r.
