

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG CUSTOMER SERVICE W CENTRUM OBSŁUGI PRZEDSIĘBIORSTW

§ 1.

1. Niniejszy dokument zwany dalej „**Regulaminem**”, określa zasady i zakres świadczenia przez Bank Usługi Customer Service, zwanej dalej „**Usługą CS**”.
2. Użytkownik Usługi CS oświadcza, że zapoznał się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Usługi CS.
3. Przez użyte Zasadach określenia należy rozumieć:
 - 1) **Bank** - BNP Paribas Bank Polska Spółka Akcyjna,
 - 2) **Hasło** – hasło stanowiące narzędzie uwierzytelniające w ramach Usługi CS. Hasło powinno się składać z minimum 4 i maksimum 20 znaków alfanumerycznych, wyłączając znaki specjalne i interpunkcyjne, przy czym wielkość liter nie jest istotna,
 - 3) **Rachunek** – rachunek bankowy otwarty, przez Bank dla Posiadacza Rachunku na podstawie odpowiedniej Umowy Rachunku,
 - 4) **Regulamin Rachunków** – obowiązujący w Banku aktualny „Regulamin rachunków dla podmiotów prowadzących działalność gospodarczą w BNP Paribas Bank Polska S.A.”,
 - 5) **Regulamin Kart** – obowiązujący w Banku aktualny „Regulamin wydawania i używania kart debetowych i obciążeniowych dla przedsiębiorców w BNP Paribas Bank Polska S.A.”,
 - 6) **Usługa CS** - usługa pozwalająca na kontakt Posiadacza Rachunku lub Użytkownika CS z Bankiem za pośrednictwem telefonu na zasadach określonych przez Bank,
 - 7) **Użytkownik CS** – Posiadacz Rachunku będący osobą fizyczną lub osoba fizyczna upoważniona przez Posiadacza Rachunku do korzystania z Usługi CS.

Pojęcia niezdefiniowane w Zasadach mają znaczenie nadane im w Regulaminie albo Regulaminie Kart.

ZASADY DOSTĘPU DO USŁUGI CUSTOMER SERVICE W CENTRUM OBSŁUGI PRZEDSIĘBIORSTW

§ 2.

1. W celu uzyskania dostępu do Usługi CS wymagane jest złożenie przez Posiadacza Rachunku, na obowiązującym w Banku formularzu, wniosku o korzystanie z Usługi CS.
2. Posiadacz Rachunku wskazuje na formularzu Banku Użytkowników CS z podaniem nr telefonu Użytkownika CS i Hasła. Posiadacz Rachunku zobowiązany jest do aktualizacji danych dotyczących Użytkowników CS, szczególnie w sytuacji odebrania uprawnień Użytkownikowi CS do korzystania z Usługi CS. Każdy z Użytkowników CS uzyskuje dostęp do usług określonych w § 3.
3. Dostęp do Usługi CS jest możliwy w Dni Robocze, od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00 – 17.00 Bank udostępnia w ramach Usługi CS następujące dane teleadresowe:
 - 1) adres korespondencyjny:
BNP Paribas Bank Polska S.A.,
Centrum Obsługi Przedsiębiorstw,
Suwak 3, 02-676 Warszawa
 - 2) numer telefoniczny: 22/ 860 45 45.
 - 3) adres email: COP@bnpparibas.pl.

ZAKRES USŁUG CUSTOMER SERVICE W CENTRUM OBSŁUGI PRZEDSIĘBIORSTW

§ 3.

1. Usługa CS umożliwia Posiadaczowi Rachunku:
 - 1) Uzyskanie informacji w zakresie:
 - a) zrealizowanych transakcji na Rachunkach,
 - b) sald na Rachunkach oraz dostępnych środków,
 - c) statusu złożonych reklamacji,
 - d) wydanych Kart, ich parametrów oraz limitów,
 - e) Elektronicznych Kanałów Dostępu dotyczące funkcjonowania systemów, sposobu logowania, obsługi tokenów, statusów i zasad realizacji Dyspozycji,
 - f) Użytkowników CS (informacja udzielana tylko reprezentantom Posiadacza Rachunku, tj. osobom upoważnionym do reprezentowania Posiadacza Rachunku, nie będącymi pełnomocnikami), Systemu BiznesPl@net, posiadanych uprawnień.
 - 2) składanie wniosków dotyczących:

- a) zamówienia dokumentów – historii Rachunków, potwierdzeń wykonania Dyspozycji, wydania zaświadczeń i opinii bankowych,
 - b) zamknięcia lokat terminowych,
 - c) zastrzeżenia, blokady, zamknięcia, wznowienia, wydania duplikatu Karty,
 - d) zamówienia Karty debetowej/obciążeniowej, zmiana limitu Karty debetowej,
 - e) ustanowienia/odwołania Zlecenia Stałego,
 - f) zastrzeżenia Hasła,
 - g) zablokowanie Użytkownika Systemu BiznesPI@net,
 - h) blokowania/wymiany narzędzi autoryzacyjnych do Systemu BzinesPI@net,
 - i) nadania/modyfikacji uprawnień Użytkownikowi Systemu BzinesPI@net,
- 3) składanie reklamacji,
- 4) zgłaszanie incydentów związanych z bieżącą obsługą,
- 5) wsparcie w realizacji niestandardowych płatności.
2. Realizacja usług wskazanych w ust. 2 pkt a-i, wymaga potwierdzenia w formie pisemnej (we wskazany przez Bank sposób) przez osoby uprawnione do składania oświadczeń woli w imieniu Posiadacza Rachunku.

ZASADY BEZPIECZEŃSTWA ORAZ KORZYSTANIA Z CENTRUM OBSŁUGI PRZEDSIĘBIORSTW

§ 4.

1. Identyfikacja telefoniczna w Usłudze CS dokonywana jest poprzez:
 - 1) podanie nazwy Posiadacza Rachunku oraz Hasła, lub
 - 2) auto-identyfikację telefonu przychodzącego oraz podanie Hasła.
- 3) w szczególnych przypadkach, uniemożliwiających weryfikację opisaną w pkt 1-2 lub w przypadku kontaktu osoby będącej Posiadaczem Rachunku: zadanie dwóch pytań weryfikacyjnych dotyczących danych Posiadacza Rachunku lub Użytkownika CS.
- 4)
2. Pozytywna identyfikacja Użytkownika CS dokonana przez Bank zgodnie z ust. 1 powyżej zwalnia Bank z wszelkiej odpowiedzialności związanej z udzieleniem informacji lub wykonaniem zlecenia złożonego przez osobę nieuprawnioną.
3. Użytkownik CS może zwrócić się za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany w § 2 ust. 3 o kontakt telefoniczny określając zakres interesującej go dyspozycji, zlecenia lub wniosku o uzyskanie informacji.
4. W uzasadnionych przypadkach dotyczących wątpliwości co do tożsamości Użytkownika CS pracownik Banku ma prawo zadać dodatkowe pytanie, potwierdzające tożsamość Użytkownika CS z zakresu danych dotyczących Użytkownika CS lub Posiadacza Rachunku, złożonych w Banku.
5. Bank w należyty sposób utrwała (rejestruje), przechowuje i zabezpiecza na nośnikach elektronicznych wszystkie rozmowy telefoniczne prowadzone w ramach Usługi CS, na co Posiadacz Rachunku i Użytkownik CS wyraża zgodę.
6. Posiadacz Rachunku i Użytkownik Usługi CS zobowiązany jest skutecznie zabezpieczyć Hasło i nie udostępniać go osobom trzecim.
7. W przypadku utraty, lub nieuprawnionego użycia lub nieuprawnionego dostępu do Hasła, Użytkownik CS lub Posiadacz Rachunku zobowiązani są niezwłocznie:
 - a) skontaktować się z pracownikiem Banku, w celu zablokowania dostępu do Usługi CS lub anulowania Hasła, lub
 - b) zgłosić ten fakt w Jednostce Banku.
8. Trzykrotne błędne podanie Hasła przez Użytkownika CS powoduje jego blokadę. Nowe Hasło ustalane jest na obowiązującym w Banku formularzu, wniosku o korzystania z Usługi CS.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 5.

1. Użytkownicy CS mogą korzystać z Usługi CS wyłącznie w zakresie związanym z prowadzoną działalnością Posiadacza Rachunków.
2. Bank zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku zmian:
 - 1) rozwiązań technicznych,
 - 2) obowiązujących przepisów prawa,

- 3) oferty Banku,
o czym Posiadacz Rachunku zostanie poinformowany drogą elektroniczną. Posiadacz Rachunku w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o zmianie Regulaminu może wypowiedzieć Usługę CS, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, w przeciwnym razie uznaje się, że zmiana Regulaminu została przez niego zaakceptowana i jest obowiązująca.
3. Usługa CS jest przeznaczona dla klientów Banku z segmentu MSP. W przypadku gdy Posiadacz Rachunku zostanie przeniesiony do segmentu Micro, umowa o korzystanie z Usługi CS ulega automatycznie rozwiązaniu.
 4. W przypadku rozwiązania Umowy Rachunku wygasa obowiązek Banku świadczenia Usługi CS na rzecz Posiadacza Rachunku.