



## ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI CUSTOMER SERVICE

### § 1.

1. Niniejszy dokument zwany dalej „Zasadami”, określa Zasady i zakres świadczenia przez Bank Usługi Customer Service, zwanej dalej „Usługą CS”.

2. Użytkownik Usługi CS zobowiązany jest do zapoznania się z treścią niniejszych Zasad przed rozpoczęciem korzystania z Usługi CS.

3. Przez użyte w Zasadach określenia należy rozumieć:

1) **Bank** - Bank BNP Paribas Bank Polska S.A.,

2) **E-mail** - adres poczty elektronicznej, wskazany we wniosku o Usługę CS, z którego Użytkownik Usługi CS może kontaktować się z Bankiem w ramach Usługi CS,

3) **Hasło** - hasło stanowiące narzędzie uwierzytelniające w ramach Usługi CS. Hasło powinno się składać z min 4 max 20 znaków alfanumerycznych, wyłączając znaki specjalne i interpunkcyjne, przy czym wielkość liter nie jest istotna,

4) **Opcja Telefon** - forma składania wniosków lub dokonywania czynności przewidzianych dla tej opcji w Załączniku nr 1, w ramach Usługi CS, polegająca na składaniu tych wniosków/dokonywaniu czynności podczas rozmowy telefonicznej prowadzonej z numeru podanego dla danego Użytkownika CS na numer wskazany przez Bank zgodnie z § 2 ust. 3,

5) **Opcja E-mail** - forma składania wniosków lub dokonywania czynności przewidzianych dla tej opcji w Załączniku nr 1, w ramach Usługi CS, polegająca na przesyłaniu wniosków/dokonywaniu czynności w treści wiadomości elektronicznej przesyłanej z adresu E-mail na adres email wskazany przez Bank zgodnie z § 2 ust. 3,

6) **Opcja Skan** - forma składania wniosków lub dokonywania czynności przewidzianych dla tej opcji w Załączniku nr 1, w ramach

Usługi CS, polegająca na przesyłaniu skanu wniosku/innego dokumentu podpisanego w imieniu Klienta, załączonego do wiadomości elektronicznej wysyłanej z adresu E-mail, na adres email wskazany przez Bank zgodnie z § 2 ust. 3,

7) **PIN** - numer identyfikacyjny ustalony przez Użytkownika CS, służący do uwierzytelnienia Użytkownika CS,

8) **Regulamin** - obowiązujący w Banku aktualny Regulamin rachunków i świadczenia innych usług dla Klientów Korporacyjnych oraz Klientów z segmentu Małych i Średnich Przedsiębiorstw,

9) **Regulamin Kart** - obowiązujący w Banku aktualny Regulamin wydawania i używania kart debetowych i obciążeniowych dla przedsiębiorców w BNP Paribas Bank Polska S.A.,

10) **Usługa CS** - usługa pozwalająca na kontakt Użytkownika CS z Bankiem za pośrednictwem telefonu lub e-maila, na zasadach określonych przez Bank, przy zachowaniu odpowiednich opcji dla czynności zawartych w Załączniku nr 1 do Zasad,

11) **Użytkownik CS** - Klient będący osobą fizyczną i osoba fizyczna upoważniona przez Klienta do korzystania z Usługi CS.

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

### ZASADY DOSTĘPU DO USŁUGI CUSTOMER SERVICE

#### § 2.

1. W celu uzyskania dostępu do Usługi CS wymagane jest złożenie przez Klienta, na obowiązującym w Banku formularzu (papierowym lub elektronicznym), wniosku o korzystanie z Usługi CS oraz ustanowienie przynajmniej jednego Użytkownika CS.

2. Klient ustanawia Użytkowników CS na formularzu Banku, z podaniem nr telefonu Użytkownika CS, adresu E-mail oraz Hasła/PINu. Klient zobowiązany jest do aktualizacji danych dotyczących Użytkowników CS. Każdy z Użytkowników CS uzyskuje dostęp do wszystkich opcji Usługi CS w odniesieniu do wszystkich czynności określonych w Załączniku nr 1 do Zasad, z zastrzeżeniem treści § 3 ust. 2.

3. Dostęp do Usługi CS jest możliwy w Dni Robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00-17:00. W ramach korzystania z Usługi CS należy się kontaktować z Bankiem wykorzystując dane kontaktowe wskazane przez Bank w potwierdzeniu aktywacji Usługi CS przekazywane na adresy email wskazane przez Klienta.

### FORMA I ZAKRES USŁUG CUSTOMER SERVICE

#### § 3.

1. Usługa CS może być świadczona w trzech formach: Opcji Telefon, Opcji E-mail, Opcji Skan. Opcje dostępne dla każdej czynności określa Załącznik nr 1 do Zasad. W przypadku, gdy dana czynność nie może być wykonana w ramach Usługi CS, jest wykonywana na ogólnych zasadach, określonych w odpowiednich umowach lub regulaminach.

2. Realizacja niektórych czynności w ramach Opcji Skan może wymagać potwierdzenia woli dokonania tej czynności w formie telefonicznej lub elektronicznej (we wskazany przez Bank sposób) przez Użytkownika CS lub osoby uprawnione do składania oświadczeń woli w imieniu Klienta (wedle wyboru Banku) lub też jest dokonywana pod warunkiem rozwiązującym, polegającym na dostarczeniu oryginału wniosku do Banku, w zakreślonym przez Bank terminie (o którym Bank poinformuje Użytkownika CS w postaci elektronicznej). W przypadku braku dostarczenia oryginału, w określonym terminie, po uprzednim



poinformowaniu Klienta, Bank przestaje świadczyć usługę aktywowaną na podstawie wniosku przesłanego w ramach Opcji Skan.

3. W przypadku skorzystania z Opcji Skan, przesłanie z adresu poczty E-mail skanu wniosku, na którym widnieje podpis zgodny ze wzorem podpisu osoby uprawnionej do reprezentacji Klienta, jest równoznaczne ze złożeniem w imieniu Klienta oświadczenia woli lub wiedzy o treści objętej wnioskiem, w postaci elektronicznej.

## ZASADY BEZPIECZEŃSTWA ORAZ KORZYSTANIA Z USŁUGI CUSTOMER SERVICE

### § 4.

1. Identyfikacja Użytkownika CS przy korzystaniu z Opcji Telefon jest dokonywana poprzez podanie imienia i nazwiska Użytkownika CS oraz:
  - 1) podanie nazwy Klienta oraz Hasła/PIN, lub
  - 2) autoidentyfikację telefonu przychodzącego oraz podanie Hasła, lub
  - 3) autoidentyfikację telefonu przychodzącego oraz uwierzytelnienie kodem PIN, lub
  - 4) w szczególnych przypadkach, uniemożliwiających weryfikację opisaną w pkt 1-3 zadanie dodatkowych pytań weryfikacyjnych dotyczących danych Klienta lub Użytkownika CS.
2. Identyfikacja Użytkownika CS przy wnioskach składanych w Opcji Skan wysyłanych z adresu E-mail dokonywana jest poprzez:
  - 1) weryfikację zgodności adresu poczty elektronicznej, z której został wysłany wniosek z adresem E-mail, oraz
  - 2) weryfikację podpisu na skanie wniosku ze wzorem podpisu osoby

reprezentującej Klienta, posiadanym przez Bank.

3. Identyfikacja Użytkownika CS przy wnioskach składanych w Opcji E-mail dokonywana jest poprzez weryfikację zgodności adresu poczty elektronicznej, z której został wysłany wniosek z adresem E-mail.
4. Pozytywna identyfikacja Użytkownika CS dokonana przez Bank zgodnie z ust. 1, 2 lub 3 powyżej zwalnia Bank z wszelkiej odpowiedzialności związanej z udzieleniem informacji lub wykonaniem zlecenia/wniosku złożonego przez osobę nieuprawnioną.
5. Użytkownik Usługi CS może zwrócić się za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail zgodnie ze wskazaniem w § 2 ust. 3—o kontakt telefoniczny określając zakres interesującej go dyspozycji, zlecenia lub wniosku o uzyskanie informacji.
6. 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 Klienta, posiadanych przez Bank.
7. Bank w należyty sposób utrwała (rejestruje), przechowuje i zabezpiecza na nośnikach elektronicznych wszystkie rozmowy telefoniczne prowadzone w ramach Usługi CS oraz korespondencję elektroniczną, na co Klient i Użytkownik CS wyraża zgodę.
8. Klient i Użytkownik Usługi CS zobowiązany jest skutecznie zabezpieczyć Hasło, PIN oraz dane dostępowe do poczty E-mail i nie udostępniać ich osobom trzecim.
9. W przypadku utraty, lub nieuprawnionego użycia lub nieuprawnionego dostępu do Hasła lub poczty E-mail, Użytkownik CS lub Klient zobowiązani są niezwłocznie:

- a) skontaktować się z pracownikiem Banku, w celu zablokowania dostępu do Usługi CS lub anulowania Hasła/PINu, lub
- b) zgłosić ten fakt w Jednostce Banku.

10. W przypadku, gdy Użytkownik CS poda trzykrotnie błędnie Hasło lub PIN, Bank może dokonać całkowitej blokady Użytkownika CS. Odblokowanie Użytkownika wymaga ustalenia nowego hasła na obowiązującym w Banku formularzu lub nadania przez Użytkownika nowego PINu. Nowe Hasło ustalone jest na obowiązującym w Banku formularzu.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 5.

1. Użytkownicy CS mogą korzystać z Usługi CS wyłącznie w zakresie związanym z prowadzoną działalnością Klienta.
2. Bank zastrzega sobie prawo do zmiany Zasad z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku zmian:
  - 1) rozwiązań technicznych,
  - 2) obowiązujących przepisów prawa,
  - 3) oferty Banku,o czym Klient zostanie poinformowany drogą elektroniczną. Klient w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o zmianie Zasad może wypowiedzieć Usługę CS, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, w przeciwnym razie uznaje się, że zmiana Zasad została przez niego zaakceptowana i jest obowiązująca.
3. W przypadku różnic między Zasadami, a Regulaminem lub Regulaminem Kart, pierwszeństwo mają postanowienia Zasad.
4. W przypadku rozwiązania Umowy Rachunku automatycznie wygasa umowa o świadczenie Usługi CS.



**Załącznik 1 do Zasad świadczenia Usługi Customer Service**

| CZYNNOŚCI VS OPCJE KONTAKTU ZA POSREDNICTWEM USŁUGI CUSTOMER SERVICE |                                 |   |                                     |                                     |  |
|--|---------------------------------|---|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| Lp.  | Rodzaj czynności                | Czynność  | Opcje kontaktu <sup>1</sup>         |                                     |  |
|  |                                 |   | Telefon                             | Email                               | Skan   |
| 1.   | Informacje ogólne               | Informacja o posiadanych produktach bankowych, saldach, dostępnych środkach i limitach, przelewach, blokadach, egzekucjach, itp.  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
| 2.   | Zamówienie dokumentów           | Złożenie wniosku o przygotowanie zaświadczeń, opinii, potwierdzenia sald, historii rachunków, innych  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|  |                                 | Złożenie wniosku o przygotowanie opinii audytorskiej  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> <sup>2</sup> |
|  |                                 | Złożenie wniosku o przygotowanie formularza zmian/dokumenty zmieniającego (w tym KDR, KDO) oraz złożenie wniosku o przygotowanie aneksów/umów/wniosków o nowy produkt, lub usługę | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/>              |
| 3.   | Reklamacje                      | Reklamacja transakcji kartą płatniczą ( <i>przesłanie niezbędnych dokumentów wymaganych przy złożeniu takiej reklamacji</i> )   |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> <sup>3</sup> |
|  |                                 | Zgłoszenie pozostałych reklamacji/zastrzeżeń  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/>              |
| 4.   | Rachunek                        | Realizacja wniosku o otwarcie kolejnego Rachunku  |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>              |
| 5.   | Karty                           | Zastrzeżenie i zamówienie nowej karty w miejsce utraconej, blokada czasowa, odblokowanie  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/>              |
|  |                                 | Rezygnacja z Karty i/lub ubezpieczenia  |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>              |
|  |                                 | Realizacja wniosku dotyczącego zamówienia nowej karty   |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> <sup>4</sup> |
|  |                                 | Zmiana limitów na karcie (w przypadku kart kredytowych i charge tylko w ramach limitu globalnego)   |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>              |
| 6.   | BiznesPl@net                    | Zablokowanie użytkownika  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|  |                                 | Wymiana narzędzi autoryzacyjnych  |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>              |
|  |                                 | Zlecenie instalacji systemu BiznesPl@net u Klienta  |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>              |
|  |                                 | Usunięcie użytkownika do BiznesPl@net   |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>              |
| 7.   | Blokada rachunku lub depozytów  | Realizacja dyspozycji o ustanowienie, zniesienie blokady środków pieniężnych (dotyczy tylko blokad wewnętrznych)  |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>              |
| 9.   | Lokaty                          | Realizacja - założenie, zmiana lub anulowanie automatycznej lokaty (w tym lokaty overnight)   |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>              |
| 10.  | Blokada komornicza              | Przesłanie do Banku zgody na spłatę komornika przed ustawowym terminem (dotyczy blokad do kwoty 1000 PLN)   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/>              |
| 11.  | Transakcje lokacyjne i walutowe | wniosek o udostępnienie Transakcji Lokacyjnych lub Transakcji walutowej lub zmianę parametrów usługi  |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>              |

1) W przypadku, gdy dana czynność nie została wymieniona w niniejszym Załączniku, jest wykonywana na ogólnych zasadach, określonych w odpowiednich umowach lub regulaminach.

2) W przypadku opinii audytorskiej zostanie ona wysłana do audytora dopiero po otrzymaniu przez Bank oryginału wniosku podpisanego zgodnie z reprezentacją Klienta.

3) Podpis na dokumencie składa klient lub użytkownik konkretnej karty

4) Realizacja dyspozycji na podstawie skanu jest możliwa tylko w przypadku użytkowników, dla których Bank posiada aktualne KDO (Karta Danych Osobowych). Zawsze należy do Banku dostarczyć oryginał wniosku na adres podany w informacji o usłudze CS, w terminie najpóźniej 30 dni od dnia złożenia dyspozycji w formie skanu, pod rygorem blokady karty.