

JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ W BNPPARIBAS BANK POLSKA S.A.?

Reklamację możesz złożyć:



Elektronicznie

za pośrednictwem systemu bankowości internetowej BiznesPl@net lub wypełniając formularz internetowy dostępny na stronie 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

Aby przyspieszyć rozpatrywanie reklamacji, poza podstawowymi danymi, jak imię i nazwisko, pełna nazwa firmy oraz adres, należy zamieścić w zgłoszeniu: numer Regon lub NIP 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” dla osób fizycznych będących przedsiębiorcami 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, dla osób fizycznych będących przedsiębiorcami 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”.

Odwołania

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 lub pisemnie na adres: BNP Paribas Bank Polska S.A., Rzecznik Klienta, ul. Kasprzaka 10/16, 01-211 Warszawa.

Pomoc na drodze polubownej można uzyskać kierując sprawą do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego bądź Rzecznika Finansowego (w przypadku Klienta, który jest osobą fizyczną), na zasadach przyjętych przez te instytucje lub zgodnych z właściwymi ustawami. Niezależnie od powyższego, można wystąpić z powództwem przeciwko Bankowi do właściwego sądu powszechnego.

