



ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG CUSTOMER SERVICE W CENTRUM OBSŁUGI BIZNESU

§ 1.

- Niniejszy dokument zwany dalej „Zasadami”, określa Zasady i zakres świadczenia przez Bank Usługi Customer Service, zwanej dalej „Usługą CS”.
- Użytkownik Usługi CS zobowiązany jest do zapoznania się z treścią niniejszych Zasad przed rozpoczęciem korzystania z Usługi CS.
- Przez użyte w Zasadach określenia należy rozumieć:
 - Bank** - BNP Paribas Bank Polska Spółka Akcyjna,
 - E-mail** – adres poczty elektronicznej, wskazany we wniosku o Usługę CS, z którego Użytkownik Usługi CS może przesyłać wnioski w ramach Usługi CS w formie skanu,
 - 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,
 - 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 Banku wymieniony w § 2 ust. 3 poniżej,
 - Opcja E-mail** – forma składania wniosków lub dokonywania czynności przewidzianych dla tej opcji w Załączniku nr 1, w ramach Usługi CS, polegająca na przysyłaniu takich wniosków/dokonywaniu czynności w treści wiadomości elektronicznej przesyłanej z adresu E-mail na adres Banku wymieniony w § 2 ust. 3 poniżej,
 - Opcja Skan** – forma składania wniosków lub dokonywania czynności przewidzianych dla tej opcji w Załączniku nr 1, w ramach Usługi CS, polegająca na przysyłaniu skanu wniosku/innego dokumentu podpisanego w imieniu

- Posiadacza Rachunku, załączonego do wiadomości elektronicznej wysyłanej z adresu E-mail na adres Banku wymieniony w § 2 ust. 3 poniżej,
 - PIN** – numer ustalony przez Użytkownika CS, służący do potwierdzenia tożsamości Użytkownika CS,
 - Regulamin** – obowiązujący w Banku aktualny Regulamin rachunków i świadczenia innych usług dla Klientów Bankowości Korporacyjnej,
 - Regulamin Kart** – obowiązujący w Banku aktualny Regulamin wydawania i używania kart debetowych i obciążeniowych dla przedsiębiorców w BNP Paribas Bank Polska S.A.,
 - Usługa CS** - usługa pozwalająca na kontakt Posiadacza Rachunku lub Użytkownika CS z Bankiem za pośrednictwem telefonu lub e-maila, na zasadach określonych przez Bank, w celu dokonania czynności określonych w Załączniku nr 1 do Zasad,
 - Użytkownik CS** – Posiadacz Rachunku będący osobą fizyczną i osoba fizyczna upoważniona przez Posiadacza Rachunku 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 W CENTRUM OBSŁUGI BIZNESU

§ 2.

- W celu uzyskania dostępu do Usługi CS wymagane jest złożenie przez Posiadacza Rachunku, na obowiązującym w Banku formularzu, wniosku o korzystanie z Usługi CS oraz ustanowienie przynajmniej jednego Użytkownika CS.
- Posiadacz Rachunku ustanawia Użytkowników CS na formularzu Banku, z podaniem nr telefonu Użytkownika CS, adresu E-mail oraz Hasła. Posiadacz Rachunku 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.

- 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 na następujące dane teledoresowe:

- adres korespondencyjny:
BNP Paribas Bank Polska S.A.,
Centrum Obsługi Biznesu
Suwak 3, 02-676 Warszawa
- numer telefoniczny:
22/ 548 29 30.
- adres email:
COB@bnpparibas.pl.

FORMA I ZAKRES USŁUG CUSTOMER SERVICE W CENTRUM OBSŁUGI BIZNESU

§ 3.

- 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 (informacyjnie taka opcja jest nazwana w Załączniku nr 1 do Zasad jako „Opcja Standard”).
- Realizacja niektórych czynności w ramach Opcji Skan może wymagać potwierdzenia woli dokonania tej czynności w formie telefonicznej lub elektronicznej (we wskazywany przez Bank sposób) przez Użytkownika CS lub osoby uprawnione do składania oświadczeń woli w imieniu Posiadacza Rachunku (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, Bank przestaje świadczyć usługę aktywowaną na podstawie wniosku przesłanego w ramach Opcji Skan.
- W przypadku skorzystania Opcji Skan, przesłanie z adresu poczty E-mail skanu wniosku, na którym widnieje podpis zgodny ze wzorem podpisu osoby uprawnionej do reprezentacji Posiadacza Rachunku, jest równoznaczne ze złożeniem w imieniu Posiadacza Rachunku oświadczenia woli lub wiedzy o treści objętej wnioskiem, w postaci elektronicznej.

ZASADY BEZPIECZEŃSTWA ORAZ KORZYSTANIA Z CENTRALNEJ OBSŁUGI PRZEDSIĘBIORSTW

§ 4.

1. Identyfikacja Użytkownika CS przy korzystaniu z Opcji Telefon jest dokonywana poprzez podanie imienia i nazwiska Użytkownika CS oraz:
 - 1) podanie nazwy Posiadacza Rachunku oraz Hasła/PIN, lub
 - 2) autoidentyfikację telefonu przychodzącego oraz podanie Hasła, lub
 - 3) autoidentyfikację telefonu przychodzącego oraz wpisanie PIN-u, lub
 - 4) w szczególnych przypadkach, uniemożliwiających weryfikację opisaną w pkt 1-3 lub w przypadku kontaktu osoby będącej Posiadaczem Rachunku: zadanie dwóch pytań weryfikacyjnych dotyczących danych Posiadacza Rachunku 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 Posiadacza Rachunku, 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
6. wskazany w § 2 ust. 3 o kontakt telefoniczny określając zakres interesującej go dyspozycji, zlecenia lub wniosku o uzyskanie informacji.
7. 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.
8. 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 Posiadacz Rachunku i Użytkownik CS wyraża zgodę.
9. Posiadacz Rachunku i Użytkownik Usługi CS zobowiązany jest skutecznie zabezpieczyć Hasło, PIN oraz dane dostępne do poczty E-mail i nie udostępniać ich osobom trzecim.
10. W przypadku utraty, lub nieuprawnionego użycia lub nieuprawnionego dostępu do Hasła lub poczty E-mail, 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.
11. Trzykrotne błędne podanie Hasła/PIN-u przez Użytkownika CS powoduje jego blokadę. Nowe Hasło ustalane jest na obowiązującym w Banku formularzu.

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 Zasad 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 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 nr 1

USŁUGI CUSTOMER SERVICE						
Lp.	Rodzaj czynności	Czynność	Opcje kontaktu			
			Telefon	Email	Skan	Standard
1.	Informacje ogólne	informacja o posiadanych produktach bankowych, saldach, dostępnych środkach i limitach, przelewach, blokadach, egzekucjach	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
2.	Zamówienie dokumentów	zaświadczenia, opinie, potwierdzenia sald, historie rachunków	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
		zamówienie wniosków dotyczących zmian	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
		list audytorski- odpowiedź wysyłana do klienta			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		list audytorski- odpowiedź wysyłana do audytora				<input checked="" type="checkbox"/>
3.	Reklamacje	reklamacja transakcji Kartą			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		pozostałe reklamacje	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.	Wnioski o zmiany	zmiany danych w zakresie reprezentacji, uprawnień, danych adresowych				<input checked="" type="checkbox"/>
		wypowiedzenie Umowy Rachunku				<input checked="" type="checkbox"/>
		wniosek o otwarcie kolejnego Rachunku			<input checked="" type="checkbox"/>	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		rezygnacja z Karty i/lub ubezpieczenia, zmiana limitów			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		zamówienie nowej Karty			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.	System BiznesPI@net	wniosek o aktywację systemu BiznesPI@net				<input checked="" type="checkbox"/>
		zablokowanie użytkownika, blokowanie/wymiana narzędzie autoryzacyjnych	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
		zlecenie instalacji systemu BiznesPI@net	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		rezygnacja z systemu BiznesPI@net				<input checked="" type="checkbox"/>
7.	Blokada depozytów	dyspozycja ustanowienia, zniesienia i blokady środków pieniężnych			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		dyspozycja ustanowienia, zniesienia i blokady środków pieniężnych na rzecz podmiotu trzeciego				<input checked="" type="checkbox"/>
8.	Transakcje lokacyjne i walutowe	wniosek o udostępnienie Transakcji Lokacyjnych lub Transakcji walutowej			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.	Lokaty	wniosek o założenie, zmianę lub anulowanie automatycznej lokaty overnight			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

*przesłany skan będzie dodatkowo potwierdzany telefonicznie

**oprócz skanu, należy dołączyć także oryginał dokumentu na adres wskazany w Zasadach