



ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI CUSTOMER SERVICE

§ 1.

1. Zasady świadczenia usługi Customer Service zwane dalej „Zasadami”, określają Zasady i zakres świadczenia przez Bank Usługi Customer Service, zwanej dalej „Usługą CS”.
2. Użytkownik Usługi CS zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Zasad przed rozpoczęciem korzystania z Usługi CS.
3. Definicje:
 - 1) **Bank** - Bank BNP Paribas Bank Polska S.A.,
 - 2) **E-mail** – adres poczty elektronicznej wskazany we wniosku o Usługę CS. Z tego adresu Użytkownik Usługi CS może kontaktować się z Bankiem w ramach Usługi CS,
 - 3) **Hasło** – hasło stanowiące narzędzie uwierzytelniające Użytkownika CS w ramach Usługi CS. Hasło powinno się składać z min. 4 i max. 20 znaków alfanumerycznych, wyłączając znaki specjalne i interpunkcyjne. Wielkość liter nie jest istotna,
 - 4) **Opcja Telefon** – forma składania wniosków przez Użytkownika CS lub dokonywania przez niego czynności przewidzianych dla tej opcji w Załączniku nr 1, w ramach Usługi CS. Polega na składaniu tych wniosków/dokonywaniu czynności podczas nagrywanej rozmowy telefonicznej prowadzonej z pracownikiem Banku, 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 przez Użytkownika CS przewidzianych dla tej opcji w Załączniku nr 1, w ramach Usługi CS. Polega na przesyłaniu tych wniosków/dokonywaniu czynności wskazanych w treści wiadomości elektronicznej. Wiadomość ta jest przesyłana z adresu E-mail Użytkownika CS na adres e-mail wskazany przez Bank zgodnie z § 2 ust. 3,
 - 6) **Opcja E-mail z Załącznikiem** – forma składania wniosków lub dokonywania czynności przez Użytkownika CS przewidzianych dla tej opcji w Załączniku nr 1,

w ramach Usługi CS. Polega na przesyłaniu skanu wniosku/innego dokumentu podpisanego w imieniu Klienta. Skan wniosku/innego dokumentu są załączone do wiadomości elektronicznej wysyłanej z adresu E-mail Użytkownika CS na adres e-mail wskazany przez Bank zgodnie z § 2 ust. 3,

- 7) **PIN** – numer identyfikacyjny ustalony przez Użytkownika CS., Służy do uwierzytelnienia Użytkownika CS (dotyczy Klientów, którzy zawnieśli o Usługę CS do dnia 10 stycznia 2025r,
- 8) **Regulamin** – obowiązujący w Banku aktualny Regulamin Rachunków i świadczenia innych usług dla Klientów Korporacyjnych oraz Klientów segmentu Małych i Średnich Przedsiębiorstw. Regulamin ten udostępniamy na stronie internetowej Banku,
- 9) **Regulamin Kart** – obowiązujący w Banku aktualny Regulamin Kart Płatniczych dla Klientów Korporacyjnych oraz Klientów Segmentu Małych i Średnich Przedsiębiorstw. Regulamin ten udostępniamy na stronie internetowej Banku,
- 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.

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 wymagamy złożenia przez Klienta, Wniosku o korzystanie z Usługi CS oraz ustanowienia przynajmniej jednego Użytkownika CS. Wniosek może być złożony w wersji elektronicznej lub papierowej.
2. Klient ustanawia Użytkowników CS na formularzu Banku. Wskazuje w nim:

- 1) nr telefonu Użytkownika CS,
- 2) adres-mail oraz
- 3) Hasło dla Użytkownika CS.

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 Użytkownik CS kontaktuje się z Bankiem, z wykorzystaniem danych kontaktowych wskazanych przez Bank w potwierdzeniu aktywacji Usługi CS przekazywane na adresy e-mail wskazane przez Klienta.

FORMA I ZAKRES USŁUG CUSTOMER SERVICE

§ 3.

1. Usługa CS może być świadczona w trzech formach:

- 1) Opcja Telefon,
- 2) Opcji E-mail,
- 3) Opcja E-mail z Załącznikiem.

Opcje dostępne dla każdej czynności są określone w Załączniku 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 E-mail z Załącznikiem może wymagać potwierdzenia woli dokonania tej czynności przez Użytkownika CS lub osoby uprawnionej do składania oświadczeń woli w imieniu Klienta (wedle wyboru Banku). Potwierdzenie woli dokonania tej czynności może być dokonane w formie telefonicznej lub elektronicznej (we wskazany przez Bank sposób) lub też jest dokonywane pod warunkiem rozwiązującym. Polega on na dostarczeniu oryginału wniosku przez Klienta do Banku, w określonym przez Bank terminie. Termin ten wskaże Bank Użytkownikowi CS w postaci elektronicznej. Jeśli Użytkownik CS nie dostarczy oryginału w

określonym terminie, po uprzednim poinformowaniu Klienta, Bank przestaje świadczyć usługę aktywowaną na podstawie wniosku przesłanego w ramach Opcji **E-mail z Załącznikiem**.

3. W przypadku skorzystania z Opcji E-mail z Załącznikiem, przesłanie z adresu poczty E-mail Użytkownika CS 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 pracownikowi Banku 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 **E-mail z Załącznikiem** 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 z wzorem podpisu osoby reprezentującej Klienta, posiadanym przez Bank.
3. Identyfikacja Użytkownika CS przy wnioskach składanych w Opcji E-mail dokonywana jest przez pracownika Banku 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

5. odpowiedzialności związanej z udzieleniem informacji lub wykonaniem zlecenia/wniosku złożonego przez osobę nieuprawnioną.

6. Użytkownik Usługi CS może zwrócić się do pracownika Banku za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail zgodnie ze wskazaniem w § 2 ust. 3 z prośbą 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 Klienta, posiadanych przez Bank.

8. Bank w należyty sposób utrwała (rejestruje), przechowuje i zabezpiecza na nośnikach elektronicznych wszystkie rozmowy telefoniczne prowadzone w ramach Usługi CS oraz korespondencję elektroniczną. Klient i Użytkownik CS wyraża na to zgodę.

9. Klient 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 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.

11. W przypadku, gdy Użytkownik CS poda trzykrotne błędnie Hasło lub PIN, Bank może dokonać całkowitej blokady Użytkownika CS. Odblokowanie Użytkownika CS wymaga ustalenia przez niego nowego hasła 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,

Bank poinformuje Klienta o tych zmianach 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 Bank uzna, że Klient zaakceptował zmianę Zasad i jest ona dla niego 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 POŚREDNICTWEM USŁUGI CUSTOMER SERVICE ¹					
Lp	Rodzaj czynności	Czynność	Opcje kontaktu		
			Telefon	E-mail	E-mail z załącznikiem ²
1	Informacje ogólne	Informacja o posiadanych produktach bankowych, saldach, dostępnych środkach i limitach, przelewach, blokadach, egzekucjach, itp.	☒	☒	
2	Zamówienie dokumentów	Złożenie wniosku o przygotowanie zaświadczeń, opinii, potwierdzenia sald, historii rachunków, innych dokumentów	☒	☒	☒
		Złożenie wniosku o przygotowanie opinii dla audytorów			☒
		Złożenie wniosku o przygotowanie formularza zmian/dokumentu zmieniającego (w tym KDR, KDO) oraz złożenie wniosku o przygotowanie aneksów/umów/wniosków o nowy produkt, lub usługę	☒	☒	☒
3	Reklamacje	Reklamacja transakcji wykonanych kartą płatniczą (<i>przesłanie niezbędnych dokumentów wymaganych przy złożeniu takiej reklamacji</i>)			☒ ³
		Zgłoszenie pozostałych reklamacji/zastrzeżeń, w tym reklamacja przelewu/ odwołanie realizacji przelewu (jeżeli przelew nie wyszedł z Banku)	☒	☒	☒
4	Rachunek	Wniosek o otwarcie kolejnego Rachunku	☒ ⁴	☒	☒
5	Wyciągi bankowe ⁵	Deklaracja w sprawie sposobu otrzymywania wyciągów			☒
		Zamówienie dodatkowego wyciągu/kopii	☒	☒	☒
6	Opłaty i prowizje	Wniosek o Indywidualne Pobieranie Prowizji			☒
		Wniosek o udostępnieniu płatności „IntraCompany”			☒
		Wniosek o Indywidualne „Cut Of Time” na sesje Elixir			☒
		Indywidualne Warunki Cenowe/Potwierdzenie Indywidualnych Warunków Cenowych			☒
7	Karty	Zastrzeżenie i zamówienie nowej karty w miejsce utraconej, blokada czasowa, odblokowanie	☒	☒	☒
		Rezygnacja z karty i/lub ubezpieczenia			☒
		Rezygnacja ze wznowienia karty	☒	☒	☒
		Realizacja wniosku dotyczącego zamówienia nowej karty			☒ ⁶
		Zmiana limitów na karcie (w przypadku kart kredytowych i obciążeniowych tylko w ramach limitu globalnego)	☒		
		Wniosek o wydanie duplikatu PIN	☒	☒	☒
		Dyspozycja zmiany rachunków dodatkowych do karty multiwalutowej			☒
		Zmiana adresu wysyłki karty lub PIN			☒
		Zmiany dotyczące transakcji zbliżeniowej (np. kwoty)			☒
8	Obsługa gotówkowa ⁷	Dyspozycje i dokumenty w zakresie obsługi gotówkowej w trybie awaryjnym		☒	☒
		Awizacja wypłaty w Oddziale	☒	☒	☒
9	GOonline Biznes	Zablokowanie użytkownika	☒	☒	
		Wniosek o wydanie narzędzi autoryzacyjnych			☒
		Wniosek o wymianę narzędzi autoryzacyjnych	☒	☒	☒
		Zlecenie instalacji systemu GOonline Biznes u Klienta	☒	☒	☒
		Usunięcie Użytkownika GOonline Biznes			☒
		Potwierdzenie odbioru narzędzi autoryzacyjnych			☒
		Dyspozycja zmiany metody logowania			☒

		Scalenie loginów		☒	☒
10	Blokada rachunku lub depozytów	Realizacja dyspozycji o ustanowienie, zniesienie blokady środków pieniężnych na rachunkach (dotyczy tylko blokad wewnętrznych)			☒
11	Lokaty	Przyjęcie wniosku o założenie/zmianę/anulowanie lokat ⁸			☒
12	Blokada zajęć egzekucyjnych	Zgłoszenie do Banku zgody na spłatę zajęcia egzekucyjnego ⁴	☒	☒	☒
13	Transakcje lokacyjne i walutowe	Wniosek o udostępnienie transakcji lokacyjnych oraz transakcji walutowych, Załącznik Informacyjny Klienta lub wniosek o zmianę parametrów usługi			☒
14	Powiadomienia KYC ⁹	Przekazywanie przez Bank powiadomień dotyczących procesu oceny Klienta (KYC)		☒	☒

¹ W przypadku, gdy dana czynność nie została wymieniona w Załączniku 1 do Zasad Świadczenia usługi Customer Service, jest wykonywana na ogólnych zasadach, określonych w odpowiednich umowach lub regulaminach.

² Załącznik podpisany przez osoby upoważnione zgodnie z dokumentacją Klienta, w tym kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

³ Podpis na dokumencie składa Klient lub użytkownik konkretnej karty.

⁴ Dotyczy osób umocowanych w KRS, CEiDG lub Pełnomocnictwa szczegółowego.

⁵ Zgodnie z nadanymi uprawnieniami w Usłudze Customer Service.

⁶ Realizacja dyspozycji jest możliwa tylko w przypadku użytkowników, dla których Bank posiada aktualną KDO (Karta Danych Osobowych).

⁷ Tryb awaryjny w przypadku, gdy brak możliwości złożenia dyspozycji poprzez system GOonline Biznes.

⁸ Nie dotyczy lokat realizowanych przez GOonline Biznes i lokat negocjowanych.

⁹ Powiadomienia wysłane przez inne jednostki niż Customer Service.