

Zasady składania i rozpatrywania reklamacji

1. Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji, tj. prawo wystąpienia do Spółki, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Spółkę.
2. Reklamacja może być złożona przez Klienta w formie:
 - a) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, na adres wskazanym w pkt 3;
 - b) ustnej – telefonicznie (22-566-96 88 wewn. 6) lub osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w miejscu wskazanym w pkt 3;
 - c) elektronicznej – wysyłając treść reklamacji w formie e-mail lub wypełniając i wysyłając **formularz reklamacyjny** na adres reklamacje@corp.bnpparibas.com
3. Miejscem składania reklamacji, w szczególności pisemnej lub ustnej do protokołu, jest siedziba Spółki (adres siedziby Spółki wskazany w stopce umowy oraz na stronie internetowej Spółki), w której znajduje się jednostka Spółki dedykowana do obsługi klientów: Zespół Obsługi Klienta.
4. Spółka rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem pkt 5.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 4, Spółka przekazuje Klientowi informację, w której:
 - a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Odpowiedź Spółki na reklamację zostanie udzielona Klientowi w formie pisemnej pocztą tradycyjną, lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych, lub pocztą elektroniczną.

7. Klientowi, będącemu osobą fizyczną, składającemu reklamację w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, przysługuje prawo wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy w razie:

- a) nieuwzględnienia przez Spółkę roszczeń wynikających z reklamacji;
- b) niewykonania przez Spółkę czynności, wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.

8. Spółka dołoży starań, aby odpowiedź na skargę lub zażalenie niebędące reklamacją została udzielona w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub zażalenia.