



CZECH REPUBLIC
Customer Claims Handling

ČESKÁ REPUBLIKA
Reklamační řád

Platné od 1/2/2018 | *Valid as of 01/2/2018*



Reklamační řád pro právnické osoby (dále jen „Reklamační řád“)

Corporate Customer Claims Handling (further „Customer Claims Handling“)

Reklamační řád upravuje hlavní zásady vyřizování stížností a reklamací korporátních zákazníků Banky (dále jen „Zákazník“) v souvislosti se službami poskytovanými Bankou na území České republiky.

Customer Claims Handling sets out main principles for the Bank's corporate customers (further referred to as „Customer“) claims and complaints handling in relation to the services provided by the Bank in the Czech Republic.

I. Náležitosti stížnosti/reklamace

The Claim/complaint essentials

Za stížnost/reklamaci se považuje podání Zákazníka vyjadřující nesouhlas s postupem Banky při poskytování služby nebo podání Zákazníka informující Banku o problému, který Zákazník podstoupil či podstupuje ve vztahu k Bance a službám poskytovaných Bankou. Je-li podstatou nesouhlasu reklamace kvality, rozsahu nebo ceny poskytnuté služby, postupuje se při jejím vyřizování bez ohledu na označení podání podle zásad tohoto Reklamačního řádu.

The Bank considers a claim or complaint to be any Customer's announcement expressing disagreement of the Customer to the Bank's practise when providing a service to the Customer or any Customer's announcement informing the Bank of the problem which the Customer has encountered in relation to the Bank and provision of its Services to him. Shall the quality, scope or price of the provided service been a subject to the claim, the provisions set out in this Customer Claims Handling will be applied irrespectively of the announcement label.

Stížnost/reklamace musí obsahovat údaje identifikující Zákazníka (a to včetně kontaktních údajů Zákazníka, včetně adresy, telefonního čísla, apod.), údaje identifikující službu Banky, které se stížnost/reklamace týká, a dále přesný popis případu resp. předmětu stížnosti/reklamace s uvedením potřebných detailů včetně podkladové dokumentace, je-li dostupná.

The claim/complaint must contain information on Customer's identification (including Customer's contact details, including an address, tel. number etc.), an information identifying the Bank's service to which the claim/complaint relates, and further a description of the case listing needed details and providing supporting evidence, if available.

Stížnost/reklamace musí obsahovat informace, čeho se Zákazník domáhá a jaké má požadavky na Banku.

The claim/complaint must include information on the Customer's demands and expectations he has towards the Bank.

II. Způsob podání stížnosti/reklamace

Form of a claim/complaint submission

Stížnost/reklamaci Zákazník podává:

- **telefonicky:** prostřednictvím oddělení Customer Service Desk (dále jen „CSD“) od 8:30 hod do 17:00 hod. na telefonním čísle +420 224 234 810;
- **písemně:** na adrese Banky **BNP Paribas S.A., pobočka Česká republika**, Ovocný Trh 8, 110 00 Praha 1 nebo e-mailem na adresu csd_bnp-paribas.com;
- **osobně na pobočce Banky:** v takovém případě se Zákazník obrátí na pracovníka oddělení klientských vztahů/CSD, který reklamaci postoupí k vyřízení.

The Customer submits a claim/complaint:

- **via telephone:** through a Customer Service Desk department (further referred to as „CSD“) on tel. number +420 224 234 810 from 8:30 till 17:00 p.m. CET;
- **in writing:** addressed to **BNP Paribas S.A., pobočka Česká republika**, Ovocný Trh 8, 110 00 Praha 1 or by emailing to csd_bnp-paribas.com;
- **in person at the Bank's branch:** in such case, the Customer will revert to the corporate client relationship manager/CSD who will pass the claim/complaint for its resolution.



Na žádost Zákazníka Banka sdělí, jak bude v případě této stížnosti/reklamace postupovat a které oddělení Banky se jejím vyřízením bude zabývat.

On Customer's request, the Bank will announce the method of the claim/complaint resolution and will provide information on what Bank's department will be in charge of its handling.

III. Způsob informování o vyřízení stížnosti/reklamace a lhůty k vyřízení

Terms and proces of information on claim/complaint resolution

Banka informuje Zákazníka o přijetí stížnosti/reklamace do deseti (10) pracovních dnů ode dne přijetí a následně o vyřízení informuje Zákazníka písemně nebo telefonicky bez zbytečného odkladu nejpozději však do patnácti (15) pracovních dnů od přijetí stížnosti/reklamace.

The Bank informs the Customer on acceptance of the claim/complaint within ten (10) business days since its receipt and further it will inform the Customer on its resolution by telephone or in writing without undue delay, however at the latest within fifteen (15) business days since the claim/complaint receipt.

Dnem přijetí stížnosti/reklamace výše uvedenými způsoby podání stížnosti/reklamace se považuje den obdržení stížnosti/reklamace Bankou. Každé podstatné doplnění či změna obsahu stížnosti/reklamace jsou pro účely běhu lhůty uvedené v předchozím bodě považovány za nové podání a základní lhůta pro vyřízení tudíž počíná běžet znovu.

The day of claim/complaint receipt submitted in a manner stated above, is agreed as a day when the claim/complaint has been received by the Bank. The above stated timelines will be considered anew and will restart upon any significant amendment or provision of additional information or change of the claim/complaint content.

Pokud není možné stížnost/reklamaci v této základní lhůtě vyřídit (zejména kvůli povaze stížnosti/reklamačním lhůtám příslušných třetích stran, atd.), je Banka informuje Zákazníka o vyřízení stížnosti/reklamace do třiceti pěti (35) pracovních dnů po dni obdržení stížnosti/reklamace.

Shall it not be possible to execute the claim/complaint in the above timelines (namely shall the nature of the claim/complaint depend on 3rd parties involved in its handling, etc.), the Bank will inform the Customer on the claim/complaint handling resolution within thirty five (35) business days since the claim/complaint receipt.

IV. Závěrečná ustanovení

Final provisions

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. února 2018.

This Customer Claims Handling is effective and valid as of February 1st, 2018

V případě zamítnutí podané stížnosti/reklamace nebo v případě, kdy Zákazník nebude spokojen s vyřízením stížnosti/reklamace dle Reklamačního řádu, má Zákazník možnost se obrátit:

- písemně na ředitele korporátního bankovníctví Banky na adrese sídla Banky;
- v případech týkajících se platebního styku a elektronických platebních prostředků na kancelář Finančního arbitra České republiky; Washingtonova 25, 110 00 Praha 1, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, tel.: +420 221 674 600, fax: +420 221 674 666, <http://www.finarbitr.cz/>;
- na Českou národní banku, na adrese Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, <http://www.cnb.cz/>;
- na finančního regulátora Francie: Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), na adrese 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09, Francie
- na Českou bankovní asociaci, na adrese Vodičkova 30, 110 00 Praha 1, e-mail: cba@czech-ba.cz v souladu s článkem 4.2 Standardů České bankovní asociace č. 19/2005 - Kodex chování mezi bankami a klienty.

Shall the claim/complaint be rejected or shall the Customer not be satisfied with his claim/complaint handling according to this Customer Claims Handling, the Customer can turn to

- *the Corporate Banking Head in writing on the Bank's address;*
- *to the Financial Arbitrage of the Czech Republic; residing at Washingtonova 25, 110 00 Praha 1, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, tel.: +420 221 674 600, fax: +420 221 674 666, <http://www.finarbitr.cz> in case related to the payment instruction and electronic payment instruments;*
- *to the Czech National Bank residing at Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, <http://www.cnb.cz/>;*
- *to the French financial regulator: Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), residing at 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09, France*
- *to the Czech Banking Association residing at Vodičkova 30, 110 00 Praha 1, e-mail: cba@czech-ba.cz in line with the article 4.2 of the Czech Banking Association standards, number 19/2005 – Code of conduct between customers and banks.*

Změny Reklamačního řádu Banka uveřejní obvyklým způsobem. Požádá-li Zákazník Banku o jí nabízenou či poskytovanou službu či produkt do jednoho kalendářního měsíce od uveřejnění takové změny a Zákazník nevypoví příslušný smluvní vztah s Bankou, má se za to, že s provedením změny Reklamačního řádu souhlasí.

The Bank will publish changes to the Customer Claims Handling in a usual manner. Shall the Customer request the Bank to provide its service or product within one calendar month since such change announcement, and the Customer will not terminate the respective contract with the Bank, it is assumed the Customer agrees to such Customer Claims Handling change.



Všeobecná ustanovení

Bankou je rozuměna **BNP Paribas S.A.** se sídlem v Paříži, 16 Boulevard des Italiens, poštovní směrovací číslo 75009, Francie, registrovaná pod identifikačním číslem 662042449 u RCS Paříž, zastoupena v České republice prostřednictvím své pobočky **BNP Paribas S.A., pobočka Česká republika**, se sídlem v Praze 1, Ovocný trh 8, poštovní směrovací číslo 110 00, registrované pod identifikačním číslem 06325416 u Městského soudu v Praze, spisová značka A 78303.

General Provisions

The Bank is identified as **BNP Paribas S.A.** residing at Paris, 16 Boulevard des Italiens, Post code 75009, France, Identification number 662042449 as registered with RCS Paris, represented in the Czech Republic through its registered branch **BNP Paribas S.A., pobočka Česká republika**, residing at Praha 1, Ovocný trh 8, Post Code 110 00, Identification Number 06325416 as registered with the Municipal Court in Prague, file No.: A 78303.

