

# ZOBACZ, JAK DBAMY O NASZYCH KLIENTÓW

Bank BPH dba zarówno o nowych jak i obecnych Klientów. Naszym celem jest świadczenie usług najwyższej jakości. Przestrzegamy Zasad Dobrej Praktyki Bankowej. Jako spółka publiczna notowana na Giełdzie Papierów Wartościowych wywiązujemy się ze wszystkich ustawowych obowiązków. Oszczędności naszych Klientów są bezpieczne, dzięki ustawowej ochronie Bankowego Funduszu Gwarancyjnego. Dbamy o to, aby nasi Klienci świadomie podejmowali decyzje inwestycyjne poprzez objęcie wszystkich produktów inwestycyjnych w Banku regulacjami Dyrektywy MIFID. Dodatkowo, sprzedawane w Banku BPH produkty ubezpieczeniowe, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, chronione są w ramach Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego.

Powołaliśmy także [Rzecznika Klientów Banku BPH](#), którego zadaniem jest wsparcie Klientów w kontaktach z Bankiem poprzez słuzenie im jako instancja odwoławcza w przypadku różnicy stanowisk i niezadowolenia z decyzji Banku.

## CHCEMY TWORZYĆ BEZPIECZNY I PRZYJAZNY DLA KLIENTÓW BANK. POSTĘPOWAĆ FAIR – TO CEL, KTÓRY STAŁE PRZYŚWIECA DZIAŁANIOM BANKU.

W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących funkcjonowania Banku BPH oraz naszych produktów i usług, do Twojej dyspozycji jest Biuro Obsługi Klientów dostępne pod numerami telefonów: **801 889 889** lub **58 300 75 00** (koszt połączenia wg taryfy operatora). Tam też warto się zwrócić w sytuacji jakichkolwiek wątpliwości lub uwag do posiadanych w Banku BPH produktów.

Zapytania lub reklamacje mogą być składane:



pocztą tradycyjną na adres korespondencyjny:  
Bank BPH S.A.  
ul. płk. Jana Pałubickiego 2  
80-175 Gdańsk  
(lub inny wskazany przez Bank),



poprzez platformę internetową,



telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej: [bph.pl](http://bph.pl)),



w placówkach Banku w formie pisemnej.

Jednocześnie mamy świadomość, że codzienność niesie dla każdego zaskakujące sytuacje i nieoczekiwane oferty, a Twój świat finansów nie kończy się na Banku BPH. Dlatego poniżej przygotowaliśmy kilka wskazówek, jak poradzić sobie w nietypowej sytuacji, podczas korzystania z różnych usług finansowych. Pragniemy, aby każdy nasz obecny i przyszły Klient mógł świadomie i bezpiecznie poruszać się po świecie finansów.

### CO ROBIĆ GDY...

### PODPowiedź z BANKU

**Co zrobić gdy zgubiłem lub skradziono mi dowód osobisty lub inny dokument tożsamości?**

Należy:

- > natychmiast zastrzec dokument w swoim banku (zastrzeżenie powinno zostać wprowadzone do systemu Dokumenty Zastrzeżone)
- > zgłosić kradzież na Policji i zachować potwierdzenie dokonania takiego zgłoszenia
- > wystąpić do odpowiedniego organu o wydanie nowego dokumentu

Lista banków przyjmujących zastrzeżenia od wszystkich osób. [🔗](#)

W tym zakresie mogłeś być objęty ochroną ubezpieczeniową. Pamiętaj o kontakcie z ubezpieczycielem.

**Jak sprawdzić, czy instytucja, w której lokuje środki jest wiarygodna?**

- > [Lista banków objętych gwarancją Bankowego Funduszu Gwarancyjnego \(BFG\)](#). [🔗](#)  
Alternatywnie można także skorzystać z bezpłatnej infolinii BFG, tel. 800 569 341
- > [Lista podmiotów podlegających nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego](#). [🔗](#)
- > Należy sprawdzić, czy podmiot, któremu chcemy powierzyć środki nie figuruje na [liście ostrzeżeń publikowanej przez Komisję Nadzoru Finansowego](#). [🔗](#)

**Co zrobić, gdy bankomat wypłacił mi zniszczone banknoty?**

Każdy zniszczony banknot można wymienić bezpłatnie w dowolnym banku prowadzącym obsługę gotówkową na nowy, niezniszczony. Banki mają obowiązek dokonania takiej wymiany.

**Co zrobić, gdy zgubiłem lub skradziono mi kartę płatniczą?**

W przypadku zagubienia lub kradzieży karty Klient zobowiązany jest niezwłocznie dokonać zastrzeżenia karty pod numerem infolinii swojego banku. W Banku BPH SA zastrzeżenie karty wydanej przez Bank BPH możliwe jest 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

Dodatkowo, w przypadku kradzieży karty, Klient powinien także zgłosić ten fakt odpowiednim organom ścigania, w najkrótszym możliwym czasie od momentu zastrzeżenia karty i zachować dokument potwierdzający to zgłoszenie.

W tym zakresie mogłeś być objęty ochroną ubezpieczeniową. Pamiętaj o kontakcie z ubezpieczycielem.



Biuro Maklerskie  
**Bank BPH**  
grupa GE Capital

Po prostu fair

**Nabyłem SCD (strukturyzowany certyfikat depozytowy) w Banku. Czy zapłacę podatek?**

- > Podatek związany jest dopiero ze sprzedażą lub rozliczeniem instrumentu finansowego.
- > Jeżeli w ciągu roku dokonywane były operacje zbycia produktów strukturyzowanych przed datą wykupu, wówczas po zakończeniu roku kalendarzowego, Klient otrzymuje PIT 8C od podmiotu, który obsługiwał rachunek bankowych papierów wartościowych.
- > Po zbyciu produktów strukturyzowanych należy pamiętać o uwzględnieniu zysku (lub straty) w składanej deklaracji PIT 38.
- > Jeżeli produkt strukturyzowany zostanie utrzymany do dnia wykupu, podmiot prowadzący rachunek bankowych papierów wartościowych naliczy i pobierze zryczałtowany podatek od dochodu. Klient nie uwzględnia dochodu w deklaracji rocznej.
- > W złożonych przypadkach można wystąpić o interpretację indywidualną do Izby Skarbowej właściwej dla miejsca zamieszkania podatnika. [🔗](#)

**Co zrobić, gdy na wyciągu została wskazana transakcja płatnicza, której nie wykonałem (tzw. operacja nieuprawniona)?**

W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej, Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Bank o jej wystąpieniu. Jeżeli Klient nie dokona powiadomienia w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia Klienta wygasają.

W tym zakresie mogłeś być objęty ochroną ubezpieczeniową. Pamiętaj o kontakcie z ubezpieczycielem.

**Nie otrzymałem zestawienia transakcji karty kredytowej. Czy muszę spłacać zadłużenie?**

W przypadku nieotrzymania zestawienia transakcji (czy to w formie papierowej, czy elektronicznej), należy powiadomić o tym bank (za pośrednictwem Infolinii banku) i ustalić saldo zadłużenia oraz wymaganą kwotę do spłaty. Nieotrzymanie zestawienia transakcji nie zwalnia z obowiązku terminowego uregulowania wymaganej kwoty.

**Nie zgadzam się informacją dostępną w Biurze Informacji Kredytowej (BIK)?**

- > Sprawę należy wyjaśnić w banku (lub podmiocie), który zgłosił taką zaległość.
- > Warto wiedzieć, że każdy Klient ma prawo wglądu do informacji na swój temat zawartych w BIK. [🔗](#)

**Chcę wypłacić środki z rachunku zmarłego członka rodziny.**

Należy dostarczyć do banku akt zgonu.

Zgodnie z ustawą Prawo Bankowe, bank jest zobowiązany:

- > wypłacić kwotę wydatkowaną na koszty pogrzebu posiadacza rachunku osobie, która przedstawiła rachunki stwierdzające wysokość poniesionych przez nią kosztów - w wysokości nieprzekraczającej kosztów urządzenia pogrzebu zgodnie ze zwyczajami przyjętymi w danym środowisku
- > wypłacić Zapisobiorcy (lub Zapisobiorcom) na podstawie dyspozycji wkładem na wypadek śmierci środki zgodnie z dyspozycją Zapisodawcy (o ile w banku był złożony zapis na wypadek śmierci).

Pozostałe środki mogą być wypłacone dopiero po przedstawieniu prawomocnego postanowienia sądu o stwierdzeniu nabycia spadku lub notarialnego zarejestrowanego aktu poświadczenia dziedziczenia, a czasami prawomocnego postanowienia sądu o dziale spadku lub umowy notarialnej w tym zakresie.

**Co zrobić w przypadku śmierci osoby z rodziny, która miała kredyt w banku?**

Potencjalny spadkobierca powinien skontaktować się z bankiem i ustalić rodzaj dokumentów, które będą wymagane w przypadku kredytu zaciągniętego przez osobę zmarłą. Należy się przygotować na to, że ze względu na ochronę tajemnicy bankowej, bank może odmówić udzielenia jakichkolwiek informacji do momentu dostarczeniu wymaganych dokumentów w szczególności dokumentu potwierdzającego uzyskanie statusu spadkobiercy.

W tym zakresie kredytobiorca mógł być objęty ochroną ubezpieczeniową. Pamiętaj o kontakcie z ubezpieczycielem.