

Regulamin bankowości elektronicznej Banku BPH SA dla Klientów Indywidualnych

§ 1

Bank zobowiązuje się do zapewnienia dostępu do środków pieniężnych zgromadzonych na rachunkach Klienta oraz do wykonywania operacji i innych czynności zleconych przez Klienta za pośrednictwem:

- 1) **Internetu** – przez System Bankowości Internetowej,
- 2) **Telefonu** – przez Centrum Obsługi Klientów (w ramach Bankowości Telefonicznej i Serwisu Obsługi Kanałów Elektronicznych), usługę SMS, usługę WAP, wykorzystywanych przez Klienta.

§ 2

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Rachunek podstawowy** – prowadzony przez Bank rachunek bankowy i/lub rachunek karty kredytowej;
- 2) **Kanały Elektroniczne** – Internet, telefon stacjonarny, telefon komórkowy, za pomocą których Klient uzyskuje dostęp do swoich rachunków bankowych, możliwość składania dyspozycji, informacji o swoich rachunkach, oraz o produktach dostępnych w Banku;
- 3) **System Bankowości Internetowej** – usługa polegająca na zapewnieniu dostępu do informacji i składania dyspozycji z rachunków bankowych Klienta oraz dostępu do innych produktów bankowych z wykorzystaniem przeglądarki internetowej;
- 4) **Centrum Obsługi Klientów (COK) – jednostka Banku BPH prowadząca** serwis telefoniczny dla Klientów korzystających z Kanałów Elektronicznych, w którego skład wchodzi Bankowość Telefoniczna i Serwis Obsługi Kanałów Elektronicznych;
- 5) **Bankowość Telefoniczna** – usługa świadczona w ramach Centrum Obsługi Klientów polegająca na zapewnieniu dostępu do informacji o rachunkach bankowych Klienta i składania dyspozycji z tych rachunków za pomocą telefonu pracującego w trybie wybierania tonowego;
- 6) **Serwis Obsługi Kanałów Elektronicznych** – zespół konsultantów działający w ramach Centrum Obsługi Klientów wykonujących czynności związane z obsługą Kanałów Elektronicznych na telefoniczne zlecenie Klienta;
- 7) **Usługa SMS** - usługa polegająca na zapewnieniu dostępu do informacji o rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowym Klienta i składania dyspozycji za pomocą komunikatów tekstowych transmitowanych w sieci telefonów komórkowych na warunkach określonych przez operatora sieci;
- 8) **Usługa WAP (Bankowość Mobilna)** - usługa polegająca na zapewnieniu dostępu do informacji o rachunkach bankowych Klienta i składania dyspozycji za pośrednictwem telefonu z dostępem do Internetu;
- 9) **Identyfikator** – niepowtarzalny i indywidualny numer nadawany Klientowi, z którym jednoznacznie związane są dane osobowe i adresowe Klienta, w szczególności jest to **Numer Klienta (CIF)**;
- 10) **Hasło startowe** – jednorazowe hasło dostępu, znane jedynie Klientowi ustalane przez Klienta podczas procesu rejestracji lub przekazane Klientowi w Oddziale Banku, służące wraz z Identyfikatorem do aktywacji wybranego Kanału Elektronicznego, za wyjątkiem usługi SMS;
- 11) **Hasło dostępu** – ustalany podczas aktywacji Kanału Elektronicznego znany jedynie Klientowi ciąg znaków, który użyty wraz z Identyfikatorem umożliwia dostęp do wybranego Kanału Elektronicznego za wyjątkiem usługi SMS;
- 12) **Hasło do autoryzacji zleceń** – ciąg znaków znany jedynie Klientowi, wykorzystywany do autoryzacji dyspozycji w Kanałach Elektronicznych:
 - a) w Systemie Bankowości Internetowej – jest to hasło do klucza prywatnego, ustalane podczas generowania klucza publicznego i prywatnego. Uwierzytelnienie dyspozycji następuje poprzez podpisanie jej treści kluczem prywatnym,
 - b) w Centrum Obsługi Klientów – jest to hasło ustalane wraz z hasłem dostępu podczas aktywacji Kanału Elektronicznego,
 - c) w przypadku usługi WAP – jest to hasło tożsame z hasłem dostępu.

- 13) **Klucz publiczny, klucz prywatny** – para kluczy generowanych przez Klienta w Systemie Bankowości Internetowej i używana do podpisywania dyspozycji i weryfikacji podpisu na dokumentach w Systemie Bankowości Internetowej;
- 14) **Bezpieczny podpis elektroniczny** – bezpieczny podpis elektroniczny w rozumieniu ustawy z dnia 18 września 2001r. o podpisie elektronicznym (Dz.U. 2001 r. Nr 130, poz. 1450 ze zm.);
- 15) **Dni robocze** – poniedziałek, wtorek, środa, czwartek, piątek.

§ 3

1. Z Kanałów Elektronicznych może korzystać Klient - posiadacz i/albo współposiadacz rachunku podstawowego.
2. Udostępnienie Kanałów Elektronicznych na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie następuje po spełnieniu łącznie następujących warunków:
 - 1) posiadania przez Klienta rachunku podstawowego,
 - 2) dokonania przez Klienta aktywacji wybranego Kanału Elektronicznego przy użyciu:
 - a) Identyfikatora, oraz
 - b) hasła startowego.
3. Warunkiem udostępnienia Bankowości Telefonicznej, a także usługi SMS jest posiadanie w Banku rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego lub oszczędnościowego przez Klienta.
4. Aktywacja Kanałów Elektronicznych (Systemu Bankowości Internetowej, Centrum Obsługi Klientów, usługi WAP) następuje oddzielnie dla każdego Klienta - posiadacza i/ albo współposiadacza rachunku podstawowego z wykorzystaniem Identyfikatora i hasła startowego.
5. Aktywacja usługi SMS następuje oddzielnie dla Klienta – posiadacza i/albo współposiadacza rachunku podstawowego poprzez złożenie dyspozycji aktywacji tej usługi w Oddziale Banku, za pośrednictwem Systemu Bankowości Internetowej lub w Serwisie Obsługi Kanałów Elektronicznych.
6. W momencie aktywacji Kanałów Elektronicznych Klient uzyskuje dostęp do wszystkich swoich rachunków bankowych (w tym otwartych w przyszłości), powiązanych z jego Numerem Klienta (CIF).
7. Pełny opis aktualnego zakresu usług realizowanych w poszczególnych Kanałach Elektronicznych, dostępny jest na stronach internetowych Banku, w Oddziałach Banku oraz w Centrum Obsługi Klientów.
8. Bank może rozszerzyć zakres czynności i operacji możliwych do wykonania przez Klienta za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych, o czym informuje Klienta w sposób opisany w ust.7. Klient poprzez skorzystanie z nowego zakresu akceptuje powyższe zmiany i upoważnia Bank do pobierania opłat i prowizji z tytułu usług wynikających z rozszerzonego ich zakresu i na zasadach określonych w par. 7 ust. 4. Rozszerzenie zakresu czynności i operacji nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy, ani nie oznacza zmiany Regulaminu.

§ 4

1. Dostęp do Kanałów Elektronicznych realizowany jest poprzez podanie Identyfikatora oraz hasła dostępu ustalanego podczas aktywacji Kanałów Elektronicznych, za wyjątkiem usługi SMS.
2. Korzystanie z usługi SMS możliwe jest wyłącznie z telefonu komórkowego, którego numer został wcześniej podany do wiadomości Banku. Klient może zdefiniować maksymalnie trzy numery telefonów do usługi SMS.
3. Bank będzie udostępniał wyciągi z rachunków bankowych w formie elektronicznej w Systemie Bankowości Internetowej. W okresie korzystania przez Klienta z Systemu Bankowości Internetowej wysyłanie wyciągów w formie papierowej zostanie wstrzymane. Informacje o dokonanych operacjach oraz pobranych opłatach i prowizjach będą dostępne w Systemie Bankowości Internetowej po realizowaniu ich przez Bank w terminach określonych w § 5.
4. Klient zobowiązany jest skutecznie zabezpieczyć i ochraniać hasło startowe, hasło dostępu oraz hasło do autoryzacji zleceń i nie udostępniać ww. haseł osobom trzecim.
5. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia haseł osobom trzecim.

6. W przypadku podejrzenia, że osoba trzecia weszła w posiadanie któregośkolwiek hasła lub telefonu komórkowego (do którego aktywowana jest usługa SMS), Klient powinien niezwłocznie dokonać zmiany hasła lub zablokować odpowiedni Kanał Elektroniczny.
7. Bank zaleca korzystanie z przeglądarek internetowych z listy referencyjnej umieszczonej na stronie internetowej Banku. Bank nie ponosi odpowiedzialności z tytułu korzystania przez Klienta z przeglądarek spoza tej listy.
8. Klient ma prawo do składania reklamacji dotyczących funkcjonowania Kanałów Elektronicznych. Reklamacje można składać w formie pisemnej w Oddziałach Banku, drogą pocztową lub elektroniczną.
9. Reklamacje, co do dokonanych operacji oraz pobranych opłat i prowizji Klient może składać w terminie do 30 dni od daty otrzymania informacji w tym zakresie. Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie po ich otrzymaniu. Wszelkie inne reklamacje Klienta związane z funkcjonowaniem Kanałów Elektronicznych będą rozpatrywane w terminie do 30 dni od daty złożenia reklamacji.
10. Klient wyraża zgodę, aby jego oświadczenia woli składane w związku z dokonywaniem czynności dotyczących obrotu papierami wartościowymi lub innymi instrumentami finansowymi na podstawie ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi oraz innych czynności wykonywanych w ramach działalności Banku w zakresie regulowanym tą ustawą, były składane w postaci elektronicznej, w szczególności zgoda obejmuje dokonywanie czynności dotyczących jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, zawierania umów dotyczących instrumentów finansowych.

§ 5

1. Szczegółowe zasady składania, odwoływania i realizacji dyspozycji przelewu środków za pośrednictwem kanałów elektronicznych uregulowane są w regulaminach oraz umowach zawartych pomiędzy klientem i Bankiem w ramach poszczególnych produktów bankowych obsługiwanych za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych. Dyspozycje składane poprzez Kanały Elektroniczne uwierzytelnia się za pomocą hasła do autoryzacji zleceń, bezpiecznym podpisem elektronicznym, lub poprzez złożenie dyspozycji z numeru telefonu komórkowego zarejestrowanego w Banku
2. Klient nie może podważać autentyczności dyspozycji prawidłowo uwierzytelnionej.
3. Klient może odwołać jedynie dyspozycje z odroczoną datą realizacji..
4. Bank będzie przyjmował do realizacji dyspozycje dotyczące: obsługi zleceń stałych, obsługi lokat, odwoływania przelewów z odroczoną datą realizacji złożone najpóźniej na jeden dzień roboczy przed datą ich realizacji.
5. Klient zobowiązany jest do składania wszystkich zleceń prawidłowo, kompletnie i jednoznacznie. Zlecenie płatnicze uznaje się za wykonane na rzecz właściwego odbiorcy, jeżeli zostało wykonane zgodnie z unikatowym identyfikatorem, którym jest numer rachunku bankowego. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego złożenia dyspozycji. Treść każdego zlecenia złożonego telefonicznie zostaje Klientowi powtórzona w całości. Wykonanie złożonej dyspozycji następuje dopiero po ustnym potwierdzeniu przez Klienta i zatwierdzeniu dyspozycji hasłem do autoryzacji zleceń.
6. W przypadku przerwania połączenia telefonicznego przed ostatecznym potwierdzeniem dyspozycji przez Klienta, dyspozycja nie zostanie wykonana.
7. Klient wyraża zgodę na nagrywanie i przechowywanie wszystkich rozmów telefonicznych prowadzonych przez Klienta w Centrum Obsługi Klientów oraz na to, aby stanowiły one dowód w postępowaniu przed sądem powszechnym w przypadku zaistnienia sporu co do treści dyspozycji złożonych przez telefon.
8. Bank odmawia przyjęcia dyspozycji złożonej telefonicznie w przypadku awarii urządzeń nagrywającego.
9. Bank zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Klienta za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych o odmowie lub braku możliwości wykonania dyspozycji z przyczyn niezależnych od Banku.
10. Do operacji na rachunkach bankowych dokonywanych w innej walucie niż waluta rachunku stosuje się kursy kupna lub sprzedaży walut ustalane przez Bank w odrębnych przepisach.

11. Bank może odmówić przyjęcia dyspozycji do realizacji z powodu negatywnej weryfikacji narzędzi służących do autoryzacji dyspozycji składanych przez Klienta.

§ 6

1. Zablokowanie Kanałów Elektronicznych może być dokonane przez Bank:
 - 1) na podstawie dyspozycji Klienta,
 - 2) w przypadku przekroczenia ustalonego dla danego Kanału Elektronicznego limitu błędnie podanego hasła dostępu lub hasła do autoryzacji zleceń.
 Przez zablokowanie należy rozumieć brak możliwości korzystania przez Klienta z danego Kanału Elektronicznego.
2. Limit o którym mowa w ust. 1 pkt 2) podawany jest do wiadomości Klienta na stronach internetowych Banku, w Oddziałach Banku oraz w Centrum Obsługi Klientów.
3. W przypadku zablokowania dostępu do Systemu Bankowości Internetowej, Centrum Obsługi Klientów lub usługi WAP odblokowanie następuje poprzez złożenie przez Klienta dyspozycji ustalenia nowego hasła startowego w celu ponownej aktywacji Kanału Elektronicznego, a w przypadku zablokowania usługi SMS poprzez złożenie ponownej dyspozycji aktywacji usługi.
4. Dyspozycja ustalenia nowego hasła startowego lub dyspozycja aktywacji usługi SMS może być złożona w Oddziale Banku, Systemie poprzez System Bankowości Internetowej lub Serwis Obsługi Kanałów Elektronicznych.

§ 7

1. Należne Bankowi opłaty i prowizje związane z użytkowaniem Kanałów Elektronicznych zawiera obowiązująca Taryfa opłat i prowizji.
2. Klient upoważnia Bank do obciążania swoich rachunków prowadzonych przez Bank kwotą dokonanych operacji oraz należnymi Bankowi opłatami i prowizjami.
3. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmiany stawek opłat i prowizji. Zmiana stawek może nastąpić w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z niżej wymienionych okoliczności:
 - 1) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w zakresie w jakim zmiany te wpływają na wysokość opłat i prowizji,
 - 2) zmiany zakresu lub formy wykonania danej czynności,
 - 3) zmiany stawek opłat i prowizji za czynności bankowe i niebankowe przez banki konkurencyjne,
 - 4) zmiany cen towarów i usług, z których Bank korzysta przy wykonywaniu poszczególnych czynności bankowych i niebankowych a także zmiany cen towarów i usług wpływających na poziom kosztów stałych Banku ,
 - 5) zmian kursów walut NBP, o ile ich konsekwencją jest zmiana kosztów ponoszonych przez Bank przy wykonywaniu poszczególnych czynności bankowych i niebankowych.
 Zakres i wysokość stosowanych w Banku opłat i prowizji za czynności związane z obsługą kanałów elektronicznych Bank przesyła Klientowi w trybie określonym w ust. 4-5
4. W przypadku zmiany Taryfy w czasie trwania umowy, Bank zobowiązany jest doręczyć Posiadaczowi wprowadzone do Taryfy zmiany lub Taryfę uwzględniającą wprowadzone zmiany.
5. Jeżeli w terminie 30 dni od otrzymania szczegółów wprowadzonych zmian, Posiadacz nie dokona wypowiedzenia umowy, uznaje się, że zmiany zostały przyjęte i obowiązują strony od dnia następującego bezpośrednio po upływie wymienionego na wstępie terminu.
6. Bank uprawniony będzie do pobierania opłat i prowizji, o których mowa w ust. 3 na zasadach określonych w Umowie, chyba, że w tym czasie otrzyma od Klienta pismo wypowiadające Umowę lub ofertę jej rozwiązania za porozumieniem.
7. Bank może rozszerzyć zakres czynności i operacji możliwych do wykonywania poprzez Klienta, o czym informuje w Oddziałach w sposób ogólnie dostępny. Klient poprzez skorzystanie z nowego zakresu czynności akceptuje niższe zmiany i upoważnia Bank do pobierania opłat i prowizji z tytułu rozszerzonego zakresu.

§ 8

Zgodnie z Prawem bankowym i na zasadach w nim określonych, Bank i osoby w nim zatrudnione oraz osoby za pośrednictwem, których Bank wykonuje czynności bankowe, zobowiązane są

zachować tajemnicę bankową oraz udzielać informacji w przypadkach przewidzianych Prawem bankowym.

§ 9

Bank, świadcząc usługi na podstawie niniejszego Regulaminu zobowiązuje się do zapewnienia Klientowi bezpieczeństwa wykonywania dyspozycji, z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych.

§ 10

1. Bank zastrzega sobie prawo do ograniczeń w realizacji dyspozycji Klienta polegających na zmianie: czasu dostępności Kanałów Elektronicznych, czasu realizacji dyspozycji lub czasowego zawieszania obsługi, w przypadku wystąpienia sytuacji awaryjnych.
2. Bank odpowiada za szkodę poniesioną przez Posiadacza na skutek nieprawidłowego lub nieterminowego przeprowadzenia rozliczenia pieniężnego.
3. Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z nieprawidłowego złożenia przez Posiadacza dyspozycji lub braku zapewnienia przez Posiadacza na rachunku wystarczających środków na realizację dyspozycji.
4. Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z realizacji dyspozycji, zleceń lub innych czynności zgodnie z ich treścią.

§ 11

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie postanowienia określone w umowach dotyczących poszczególnych produktów bankowych obsługiwanych za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych oraz w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w tym w ustawie z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych (Dz.U. 2002 r. Nr 169, poz. 1385 ze zm.) wraz z przepisami wykonawczymi.
2. Sądem właściwym dla rozpatrywania wszelkich sporów, mogących wyniknąć na tle stosowania niniejszego Regulaminu, w tym spraw o nadanie klauzuli wykonalności bankowemu tytułowi egzekucyjnemu jest sąd miejscowo właściwy dla miejsca zamieszkania Klienta.

§ 12

1. Umowa w zakresie bankowości elektronicznej może być rozwiązana przez każdą ze Stron w formie pisemnej:
 - 1) za wypowiedzeniem, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia;
 - 2) za porozumieniem – w każdym czasie.
2. Bank może rozwiązać Umowę w zakresie bankowości elektronicznej bez wypowiedzenia, ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - 1) rozwiązania umowy rachunku podstawowego,
 - 2) wykorzystywania Kanałów Elektronicznych do działalności sprzecznej z prawem,
 - 3) blokady lub zajęcia rachunku podstawowego na wniosek uprawnionych organów.
3. Bank może rozwiązać umowę za wypowiedzeniem w przypadku niedotrzymania przez Klienta warunków Umowy.
4. Bieg terminu wypowiedzenia liczy się od dnia doręczenia wypowiedzenia jednej ze Stron.
5. Rozwiązanie Umowy w zakresie bankowości elektronicznej skutkuje brakiem dostępu do rachunków bankowych Klienta poprzez Kanały Elektroniczne.
6. Klient może odstąpić od umowy w zakresie bankowości elektronicznej w ciągu 14 dni od dnia zawarcia umowy.

§ 13

1. Bank zastrzega sobie prawo do dokonywania zmiany niniejszego Regulaminu przy zaistnieniu przynajmniej jednej z wymienionych niżej przyczyn:
 - 1) zmiana parametrów rynkowych, środowiska konkurencji, powszechnie obowiązujących przepisów prawa, regulujących prawo podatkowe lub zasady prowadzenia rachunkowości, stosowanych w sektorze bankowym;
 - 2) zmiana w systemie informatycznym którym operuje Bank;
 - 3) zmiana w zakresie oferty Banku - rozszerzenie, ulepszenie funkcjonalności istniejących usług lub produktów lub rezygnacja z prowadzenia niektórych usług lub produktów dostępnych w jego ofercie i/lub zmiana formy realizacji określonych czynności i produktów;
 - 4) zmiana poziomu inflacji bądź innych parametrów makroekonomicznych;

- 5) zmiana wysokości kosztów operacji i usług ponoszonych przez Bank lub zmiany organizacyjne i technologiczne Banku;
 - 6) zmiana zasad alokacji kosztów operacji i usług;
 - 7) konieczność dostosowania się do najlepszych krajowych i międzynarodowych praktyk na rynku bankowym;
2. W przypadku zmiany postanowień Regulaminu w czasie trwania umowy, Bank zobowiązany jest doręczyć Posiadaczowi wprowadzone zmiany do Regulaminu lub Regulamin uwzględniający wprowadzone zmiany.
 3. Jeżeli w terminie 30 dni od otrzymania tekstu wprowadzonych zmian, Posiadacz nie dokona wypowiedzenia umowy, uznaje się że zmiany zostały przyjęte i obowiązują strony od dnia następującego bezpośrednio po upływie wymienionego na wstępie terminu.