

**REGULAMIN BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ
W BANKU BPH SA DLA KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH DLA UMÓW OD 1.02.2013**

§1

Niniejszy Regulamin określa warunki współpracy między Bankiem a Klientem w zakresie korzystania przez Klienta z Kanałów Elektronicznych Banku w związku z zawarciem przez Strony Umowy w tym zakresie.

§2

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Aplikacja Mobilna** – program dedykowany dla urządzeń mobilnych (telefonów lub tabletek wyposażonych w system operacyjny umożliwiający współpracę z aplikacją) z dostępem do Internetu, zapewniający dostęp do rachunków bankowych, i dający możliwość składania dyspozycji w zakresie udostępnionym przez Bank. Szczegółowe informacje co do wymagań technicznych urządzeń mobilnych dostępne są [na stronach internetowych Banku](#).
- 2) **Bank** – Bank BPH S.A.;
- 3) **Biuro Maklerskie** – Biuro Maklerskie Banku BPH S.A.;
- 4) **Bankowość Mobilna** - system dedykowany dla urządzeń mobilnych z dostępem do Internetu i wyposażonych w przeglądarkę internetową, zapewniający dostęp do rachunków bankowych i dający możliwość składania dyspozycji w zakresie udostępnionym przez Bank;
- 5) **Bankowość Telefoniczna** – automatyczny system działający w ramach Telefonicznego Centrum Obsługi Klientów umożliwiający wykonanie niniejszej Umowy przez telefon w trybie wybierania tonowego;
- 6) **Bezpieczny podpis elektroniczny** - bezpieczny podpis elektroniczny w rozumieniu ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym;
- 7) **Dyspozycja** – zlecenie płatnicze w granicach posiadanych rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, rachunków oszczędnościowych i kart kredytowych, zlecenie zmiany trybu doręczania wyciągów do rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych i rachunków oszczędnościowych i kart kredytowych a także zestawień operacji dokonanych za pomocą kart płatniczych debetowych i kart kredytowych Klienta, konfiguracja powiadomień o zdarzeniach dotyczących rachunków Klienta za pomocą komunikatów SMS, wiadomości e-mail lub komunikatów wyświetlanych po zalogowaniu się do Systemu Bankowości Internetowej a także polecenie Klienta dokonania przez Biuro Maklerskie określonej czynności związanej ze świadczeniem danej usługi maklerskiej na rzecz Klienta, w tym polecenie wystawienia zlecenia na podstawie udzielonego przez Klienta pełnomocnictwa, zawierające instrukcję odnośnie jego treści;
- 8) **Hasło do autoryzacji zleceń** - ciąg znaków znany jedynie Klientowi, wykorzystywany do autoryzacji dyspozycji / oświadczeń woli w Kanałach Elektronicznych:
 - a) w Systemie Bankowości Internetowej jest to Kod SMS
 - b) w Telefonicznym Centrum Obsługi Klientów - jest to hasło ustalane wraz z hasłem dostępu podczas aktywacji Kanału Elektronicznego,
- 9) **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;
- 10) **Hasło startowe** - jednorazowe hasło dostępu, znane jedynie Klientowi: ustanowione samodzielnie przez Klienta lub przekazane mu przez Bank służące wraz z Identyfikatorem do aktywacji wybranego Kanału Elektronicznego, za wyjątkiem usługi SMS;
- 11) **Identyfikator** - unikalny ciąg znaków identyfikujący Klienta, z którym jednoznacznie związane są jego dane osobowe i adresowe;
- 12) **Klient / Posiadacz** – osoba fizyczna, z którą Bank zawarł Umowę, również osoba małoletnia powyżej 13 roku życia lub częściowo ubezwłasnowolniona w przypadku której umowa zawierana jest za zgodą przedstawiciela ustawowego
- 13) **Kanały Elektroniczne** – Bankowość Telefoniczna, System Bankowości Internetowej, Usługa SMS, Bankowość Mobilna;
- 14) **Kod SMS** - sześciocyfrowe hasło jednorazowe przesyłane na numer telefonu podany przez Klienta, służące do uwierzytelnienia dyspozycji / oświadczenia woli w Systemie Bankowości Internetowej lub Aplikacji Mobilnej
- 15) **Limit dzienny** - ustanawiana przez Klienta w Systemie Bankowości Internetowej maksymalna kwota dyspozycji wykonania zleceń płatniczych, które mogą być zlecone w ciągu jednego dnia, niezależnie od daty ich realizacji, za pośrednictwem Systemu Bankowości Internetowej, Bankowości Mobilnej oraz Aplikacji Mobilnej.
- 16) **Oświadczenie woli** – oświadczenie woli Klienta w zakresie zawarcia umowy o rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy, umowy o rachunek oszczędnościowy, zawarcia, modyfikacji lub rozwiązania umowy o terminowe lokaty oszczędnościowe, oraz o ile przewiduje to Umowa, również w zakresie, zawarcia umowy kredytu, umowy o kartę płatniczą debetową, umowy o kartę kredytową, umowy o świadczenie danej usługi maklerskiej przez Biuro Maklerskie, złożenia dyspozycji;
- 17) **Rachunek podstawowy** - prowadzony przez Bank rachunek bankowy i/lub rachunek karty kredytowej, albo rachunek kredytu, a także prowadzony przez Biuro Maklerskie rachunek papierów wartościowych oraz rachunek pieniężny (rachunek inwestycyjny) lub rachunek bankowych papierów wartościowych;
- 18) **Serwis Obsługi Kanałów Elektronicznych** - Serwis wykonujący czynności związane z obsługą Kanałów Elektronicznych na telefoniczne zlecenie Klienta;
- 19) **Telefoniczne Centrum Obsługi Klientów (TCOK)** - serwis telefoniczny dla Klientów korzystających z Kanałów Elektronicznych, w którego skład wchodzi Bankowość Telefoniczna i Serwis Obsługi Kanałów Elektronicznych;
- 20) **System Bankowości Internetowej / System Bankowości Internetowej Sez@m** - narzędzie umożliwiające wykonanie niniejszej Umowy z wykorzystaniem przeglądarki internetowej;
- 21) **Umowa** - Umowa o udostępnienie kanałów elektronicznych lub Umowa rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego, usług bankowości elektronicznej i karty debetowej
- 22) **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;

§3

1. Z Kanałów Elektronicznych może korzystać Klient - posiadacz Rachunku podstawowego. Współposiadacz Rachunku podstawowego, by móc korzystać z Kanałów Elektronicznych, powinien zawrzeć z Bankiem odrębną Umowę.
2. Udostępnienie Kanałów Elektronicznych na warunkach określonych w Umowie następuje po spełnieniu łącznie następujących warunków:
 1. posiadania przez Klienta Rachunku podstawowego,
 2. dokonania przez Klienta aktywacji wybranego Kanału Elektronicznego przy użyciu:
 1. Identyfikatora oraz
 2. hasła startowego
3. Rozpoczęcie korzystania z Systemu Bankowości Internetowej, Bankowości Mobilnej oraz Aplikacji Mobilnej wymaga ustanowienia Limitu dziennego. W przypadku ustanowienia Limitu dziennego równego kwocie 0,00 zł jest równoznaczne z rezygnacją z funkcjonalności płatności internetowych. (nie dotyczy przelewów zlecanych pomiędzy rachunkami własnymi Klienta w Banku).
4. Warunkiem udostępnienia Usługi SMS jest posiadanie w Banku rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowego lub oszczędnościowego przez Klienta.
5. Aktywacja Kanałów Elektronicznych (Systemu Bankowości Internetowej, usług świadczonych przez Centrum Obsługi Klientów, Bankowości Mobilnej) następuje oddzielnie dla każdego Klienta z wykorzystaniem jego Identyfikatora i hasła startowego.
6. Aktywacja Usługi SMS następuje oddzielnie dla każdego Klienta, poprzez złożenie zlecenia aktywacji tej usługi w Oddziale Banku, za pośrednictwem Systemu Bankowości Internetowej lub w Serwisie Obsługi Kanałów Elektronicznych.
7. W przypadku osoby małoletniej, która ukończyła 13 rok życia, lub osoby ubezwłasnowolnionej częściowo, aktywacji Kanałów Elektronicznych dokonuje osoba małoletnia, lub ubezwłasnowolniona częściowo. Hasło startowe może być ustanowione, lub dostarczone wyłącznie małoletniemu lub osobie ubezwłasnowolnionej częściowo. Identyfikator jest przekazywany małoletniemu lub osobie ubezwłasnowolnionej częściowo, z zastrzeżeniem ust.8.
8. Pełny opis aktualnego zakresu usług realizowanych w poszczególnych Kanałach Elektronicznych dostępny jest na stronach internetowych Banku, w Oddziałach Banku oraz w Telefonicznym Centrum Obsługi Klientów.
9. Szczegółowy zakres usług maklerskich, które będą udostępnione Klientom w Systemie Bankowości Internetowej będzie podany do wiadomości Klientom zgodnie z regulaminem świadczenia przez Biuro maklerskie danej usługi maklerskiej. W przypadku osób nieposiadających pełnej zdolności do czynności prawnych, na podstawie hasła startowego i identyfikatora, o którym mowa w ust. 6 powyżej, osoba taka nie uzyskuje dostępu do usług maklerskich oferowanych przez Biuro Maklerskie z wykorzystaniem Systemu Bankowości Internetowej.

§4

1. Dostęp do Kanałów Elektronicznych realizowany jest poprzez podanie Identyfikatora oraz hasła dostępu ustalonego 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. Informacje o dokonanych operacjach oraz pobranych opłatach i prowizjach będą dostępne w Systemie Bankowości Internetowej po zrealizowaniu ich przez Bank w terminach określonych w Regulaminie rozliczeń pieniężnych dla Klientów indywidualnych Banku BPH S.A..
4. Klient zobowiązany jest skutecznie zabezpieczyć, ochraniać hasło startowe, hasło dostępu oraz hasło do autoryzacji zleceń i nie udostępniać ww. haseł osobom trzecim.
5. 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.
6. Bank zapewnia prawidłowe funkcjonowanie Systemu Bankowości Internetowej z wykorzystaniem przeglądarek internetowych z listy referencyjnej umieszczonej na stronie internetowej Banku. Klient nie powinien korzystać z Systemu Bankowości Internetowej używając innej przeglądarki.

§5

1. Zawarcie umowy lokaty za pośrednictwem Systemu Bankowości Internetowej lub Bankowości Mobilnej następuje z wykorzystaniem następującego trybu:
 - 1) Klient z zakładki Lokaty mieszczącej w Systemie Bankowości Internetowej lub w Bankowości Mobilnej wybiera opcję „Nowa lokata”.
 - 2) Klient wskazuje rachunek w Banku, który ma zostać obciążony a następnie z udostępnionej przez Bank oferty wybiera rodzaj oraz warunki na jakich lokata zostanie zawarta.
 - 3) przyjęcie oferty zawarcia umowy lokaty wymaga akceptacji oferty przez Klienta zgodnie z trybem uwierzytelnienia wskazanym w par.6 Regulaminu, co oznacza złożenie przez niego oświadczenia woli o zawarciu umowy lokaty.
2. 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. Szczegółowe zasady dotyczące realizacji zleceń i dyspozycji zbywania i nabywania instrumentów finansowych oraz jednostek uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych składanych za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych uregulowane są w regulaminach oraz umowach zawartych pomiędzy Klientem i Biurem Maklerskim.
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. Bank będzie przyjmował do realizacji dyspozycje wykonania zleceń płatniczych za pomocą Systemu Bankowości Internetowej, Bankowości Mobilnej i Aplikacji Mobilnej w wysokości nie przekraczającej Limitu Dziennego, poza

przelewami na rachunki własne Klienta, prowadzone w Banku, W przypadku konieczności złożenia dyspozycji wykonania zlecenia płatniczego, którego wysokość spowoduje przekroczenie Limitu Dziennego Klient zobowiązany jest do dokonania odpowiedniej zmiany wysokości tego limitu przed złożeniem takiej dyspozycji.

6. 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 odpowiedzialność za 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.
7. W przypadku przerwania połączenia telefonicznego przed ostatecznym potwierdzeniem dyspozycji przez Klienta, dyspozycja nie zostanie wykonana.
8. Bank odmawia przyjęcia dyspozycji złożonej telefonicznie w przypadku awarii urządzenia 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.

§6

1. Złożenie Dyspozycji lub Oświadczenia Woli poprzez Kanały Elektroniczne wymaga poprawnego zalogowania się do wybranego Kanału Elektronicznego przy użyciu identyfikatora i hasła dostępu. Część Dyspozycji oraz Oświadczeń Woli wymaga dodatkowo uwierzytelnienia w zależności od kanału w którym są składane: za pomocą Hasła do autoryzacji zleceń lub poprzez złożenie dyspozycji z numeru telefonu komórkowego zarejestrowanego w Banku. Wykaz operacji wymagających dodatkowego uwierzytelnienia dostępny jest na stronach internetowych Banku, w Oddziałach Banku oraz w Telefonicznym Centrum Obsługi Klientów. Zawieranie umów kredytowych za pośrednictwem Systemu Bankowości Internetowej wymaga uwierzytelnienia za pomocą Kodu SMS.
2. Bank odmawia przyjęcia dyspozycji do realizacji z powodu negatywnej weryfikacji narzędzi służących do autoryzacji dyspozycji składanych przez Klienta.

§7

1. Bank dokonuje blokady:
 - 1) Kanałów Elektronicznych lub danego Kanału Elektronicznego - na podstawie zlecenia Klienta złożonego w Oddziale Banku lub w jednym z Kanałów Elektronicznych,
 - 2) danego Kanału Elektronicznego - w przypadku błędnego wprowadzenia hasła dostępu trzy razy z rzędu,
 - 3) hasła do autoryzacji zleceń – w przypadku błędnego wprowadzenia go do systemu trzy razy z rzędu.
2. Bank może zablokować Kanały elektroniczne lub dany Kanał Elektroniczny w przypadku powzięcia uzasadnionego podejrzenia wystąpienia zdarzenia mogącego zagrozić bezpieczeństwu danych Klienta (jak na przykład przejęcie danych służących do logowania do systemu bankowości elektronicznej przez szkodliwe oprogramowanie).
3. Przez zablokowanie należy rozumieć brak możliwości korzystania przez Klienta z danego Kanału Elektronicznego (w odniesieniu do blokady z ust. 1 pkt. a) lub b)), lub brak możliwości autoryzowania zleceń (w odniesieniu do blokady z ust. 1 pkt. c)).
4. O nałożeniu blokady z powodów opisanych w ust. 2 Bank informuje Klienta kontaktując się na podany przez Klienta numer telefonu, nie później niż w ciągu 24 godzin od daty nałożenia blokady.
5. W przypadku zablokowania dostępu do Systemu Bankowości Internetowej, Telefonicznym Centrum Obsługi Klientów lub Bankowości Mobilnej odblokowanie następuje poprzez złożenie przez Klienta wniosku o ustalenie nowego hasła startowego w celu ponownej aktywacji Kanału Elektronicznego, a w przypadku zablokowania usługi SMS poprzez złożenie ponownego wniosku o aktywację usługi.
6. Klient może wnioskować o ustalenie nowego hasła startowego lub aktywację usługi SMS w Oddziale Banku, poprzez System Bankowości Internetowej lub Serwis Obsługi Kanałów Elektronicznych.

§8

1. Należne Bankowi opłaty i prowizje związane z użytkowaniem Kanałów Elektronicznych zawiera obowiązująca danego Klienta Taryfa opłat i prowizji.
2. Klient upoważnia Bank do obciążania jego rachunków prowadzonych przez Bank kwotą dokonanych operacji oraz należnymi Bankowi opłatami i prowizjami.
3. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmiany stawek opłat lub prowizji. Z zastrzeżeniem ust 6 poniżej, zmiana stawek opłat lub prowizji z tytułu danej czynności bankowej lub faktycznej może nastąpić wyłącznie w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z niżej wymienionych przesłanek oraz w zakresie z niej wynikającym:
 - 1) zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa, o ile zmiana taka powoduje zmianę kosztów ponoszonych przez Bank przy wykonywaniu danej czynności bankowej lub faktycznej,
 - 2) zmiana zakresu lub formy wykonania danej czynności bankowej lub faktycznej, o ile zmiana taka powoduje zmianę kosztów ponoszonych przez Bank przy wykonywaniu danej czynności,
 - 3) zmiana cen towarów lub usług, z których Bank korzysta przy wykonywaniu danej czynności bankowej lub faktycznej,
 - 4) zmiana kursów walut NBP, o ile zmiana taka powoduje zmianę kosztów ponoszonych przez Bank przy wykonywaniu danej czynności bankowej lub faktycznej.
4. Zmiana stawki danej opłaty lub prowizji na podstawie przesłanek wskazanych w pkt 3ppkt b) – d) powyżej, możliwa jest nie częściej niż raz w roku kalendarzowym.
5. Zmiana Taryfy opłat i prowizji polegająca na obniżeniu lub uchyleniu opłat lub prowizji w niej zawartych możliwa jest w każdym czasie i nie jest uzależniona od przesłanek określonych w pkt 3 powyżej W procesie zmiany wysokości stawek opłat i prowizji zastosowanie mają postanowienia §12 ust. 3-7 niniejszego Regulaminu.
6. Opłaty i prowizje związane z Kanałami Elektronicznymi zostały określone w wyciągach z Taryfy opłat i prowizji, które są załącznikami do umów o poszczególne produkty zawartych między Bankiem a Klientem

§9

Bank, świadcząc usługi na podstawie Umowy oraz niniejszego Regulaminu zobowiązuje się do zapewnienia Klientowi bezpieczeństwa wykonywania dyspozycji i realizacji jego oświadczeń woli z zachowaniem należytej staranności.

§10

1. W trakcie trwania Umowy, w przypadku wystąpienia sytuacji awaryjnych, mogą wystąpić ograniczenia w realizacji dyspozycji czy przyjmowaniu oświadczeń woli Klienta polegających na zmianie: czasu dostępności Kanałów Elektronicznych, czasu realizacji dyspozycji / oświadczeń woli lub czasowego zawieszania obsługi.
2. Zakres odpowiedzialności Banku za nieprawidłowe lub nieterminowe przeprowadzenie rozliczenia pieniężnego określa umowa lub regulamin o produkt, którego dotyczy szkoda, co nie wyłącza dopuszczalności żądania przez Klienta wyrównania rzeczywistie poniesionej szkody.
3. W celu zrealizowania zleceń płatniczych Posiadacz powinien składać je prawidłowo, tj. podawać kompletne i zgodne z prawem dane (w przypadku Systemu Bankowości Internetowej - we właściwych dla nich polach), zgodnie z pozostałymi postanowieniami Umowy oraz niniejszego Regulaminu oraz zapewnić wystarczające środki na realizację tych zleceń.
4. Bank realizuje dyspozycje Posiadacza zgodnie z ich treścią, o ile takiej realizacji nie zabrania polskie prawo.

§11

1. Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji na działalność lub usługi świadczone przez Bank.
2. Reklamacje mogą być składane w następujących formach:
 - 1) ustnie - w formie telefonicznej pod numerem Infolinii Banku: (+48) 801 889 889 (dla połączeń z telefonów stacjonarnych) lub (+48) 58 300 75 00 (dla połączeń z telefonów komórkowych i z zagranicy) albo osobiście do protokołu w siedzibie Banku lub we wszystkich innych jednostkach organizacyjnych Banku zajmujących się obsługą Klienta,
 - 2) pisemnie:
 - a) przesyłką pocztową na adres korespondencyjny: 80-175 Gdańsk, ul. płk. Jana Pałubickiego 2,
 - b) osobiście złożone w siedzibie Banku oraz we wszystkich innych jednostkach organizacyjnych Banku,
 - c) poprzez pocztę wewnętrzną Systemu Bankowości Internetowej lub formularz kontaktu dostępny na stronie internetowej Banku www.bph.pl/pl/skontaktuj-sie,
 - d) pocztą elektroniczną na adres e-mail: KontaktBPH@ge.com.
3. Reklamacje mogą być składane przez Klienta osobiście lub za pośrednictwem kuriera, pościa lub pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem w formie zwykłej, z zastrzeżeniem, że jeśli będą istniały szczególne uwarunkowania wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, Bank niezwłocznie powiadomi pełnomocnika o konieczności dysponowania pełnomocnictwem w formie szczególnej.
4. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ reklamacji pisemnie (przesyłką pocztową) lub pocztą elektroniczną lub w innej formie uprzednio uzgodnionej z Klientem.
5. Bank rozpatruje zgłoszoną reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 30 dni, Bank poinformuje o tym Klienta, wskazując:
 - 1) przyczyny braku możliwości dotrzymania terminu 30 dni na rozpatrzenie reklamacji,
 - 2) okoliczności wymagające wyjaśnienia,
 - 3) przewidywany termin udzielania odpowiedzi na reklamację, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Złożenie przez Klienta reklamacji niezwłocznie po wystąpieniu okoliczności budzących jego wątpliwości i zastrzeżenia może ułatwić i przyspieszyć rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Bank, chyba że okoliczności wymagające wyjaśnienia nie będą miały wpływu na sposób procedowania ze reklamacją.
7. Bank może zwrócić się do Klienta o dostarczenie dodatkowych danych kontaktowych lub informacji oraz posiadanej przez Klienta dokumentacji dotyczącej składanej reklamacji, jakie mogą okazać się niezbędne w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji.
8. Odpowiedź na reklamację Klienta zostanie udzielona przez Bank pisemnie w postaci papierowej (przesyłką pocztową) lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo - wyłącznie na wniosek Klienta - za pomocą Systemu Bankowości Internetowej lub pocztą elektroniczną.
9. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego (KNF), a w sprawach ochrony konsumentów nadzorowi Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
10. Klient niezadowolony z decyzji Banku i wyjaśnień uzyskanych w odpowiedzi Banku na reklamację ma możliwość pisemnego odwołania się do Rzecznika Klientów Banku. Szczegółowe informacje wraz z danymi adresowymi dostępne są na stronie internetowej Banku: www.bph.pl.
11. Klient niezadowolony z decyzji Banku i wyjaśnień uzyskanych w odpowiedzi Banku na reklamację może również:
 - 1) zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumentów, bądź jednej z organizacji konsumenckich (Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Miejski lub Powiatowy Rzecznik Konsumentów może występować do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Szczegółowe informacje na temat wskazanych instytucji świadczących bezpłatną pomoc prawną znajdują się na stronie internetowej: www.uokik.gov.pl.
 - 2) zażądać poddania sporu powstałego na tle wykonywania Umowy pod rozstrzygnięcie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego przy Związku Banków Polskich (BAK). BAK rozstrzyga spory między konsumentami - klientami banków

a bankami w sprawach, gdzie wartość przedmiotu sporu nie przekracza 8.000,00 PLN, w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych lub innych czynności rzecz konsumenta. Korespondencję do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego można kierować na adres:, ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa. Ze złożeniem wniosku o rozpatrzenie sprawy przed Bankowym Arbitrażem Konsumentckim wiąże się konieczność uiszczenia opłaty na rachunek Arbitra Bankowego w wysokości wskazanej w Regulaminie BAK. Szczegółowe informacje, w tym Regulamin BAK dostępne są na stronie internetowej www.zbp.pl.

- 3) wystąpić z wnioskiem do Rzecznika Finansowego o rozpatrzenie sprawy w trybie rozpatrywania reklamacji lub o rozwiązanie sporu z Bankiem w trybie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Szczegółowe informacje dot. Rzecznika Finansowego dostępne są na stronie internetowej: www.rf.gov.pl.
 - 4) zażądać poddania sporu powstałego na tle wykonywania Umowy pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (KNF). Przed Sądem Polubownym przy KNF istnieją dwie drogi polubownego rozwiązania sporów: postępowanie mediacyjne oraz postępowanie sądowe. Przed Sądem Polubownym przy KNF rozpatrywane są sprawy, których wartość przedmiotu sporu, co do zasady, przekracza 500 zł oraz sprawy o prawa niemajątkowe. Udział Banku w takim postępowaniu jest dobrowolny i uzależniony każdorazowo od dokonania przez Bank analizy okoliczności sprawy. Ze złożeniem wniosku o rozpatrzenie sprawy przed Sądem Polubownym wiąże się konieczność uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Taryfie opłat za czynności Sądu Polubownego przy KNF. Szczegółowe informacje dotyczące Sądu Polubownego przy KNF, w tym, Regulamin Sądu Polubownego przy KNF oraz Taryfa, dostępne są na stronie internetowej: www.knf.gov.pl, zakładka: Sąd Polubowny. Niniejsze postanowienie posiada wyłącznie charakter informacyjny i nie stanowi zapisu na Sąd Polubowny.
12. Niezależnie od możliwości wskazanych w ust. 10 i 11 powyżej, Klientowi przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi do sądu powszechnego właściwości ogólnej, zgodnie ze stosownymi przepisami Kodeksu Postępowania Cywilnego."

§12

1. Regulamin może zostać zmieniony w trybie określonym w ust. 3-7 poniżej.
2. Zmiana postanowień Regulaminu przez Bank w trybie określonym w ust 3-7 poniżej może nastąpić w przypadku zaistnienia co najmniej jednej z niżej wymienionych okoliczności:
 - 1) zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa bezpośrednio dotyczących funkcjonowania sektora bankowego, w zakresie w jakim zmiany te wpływają na postanowienia Regulaminu,
 - 2) wydania wytycznych, zaleceń lub decyzji przez instytucje nadzorcze, wyroku sądu lub decyzji administracyjnej, które ze względu na treść wymagają zmiany postanowień Regulaminu,
 - 3) zmian zakresu lub sposobu świadczenia usług lub funkcjonalności, w zakresie w jakim zmiany te wpływają na postanowienia Regulaminu, poprzez wprowadzenie nowych usług lub funkcjonalności albo wycofanie lub zmianę cech dotychczasowych usług lub funkcjonalności, o ile zapewnione zostanie dalsze wykonywanie Umowy oraz nie będzie prowadziło do obligatoryjnego zwiększenia obciążeń finansowych Posiadacza z tytułu Umowy.
3. W przypadku zmiany postanowień Regulaminu, Bank zobowiązany jest doręczyć Klientowi treść proponowanych zmian. Bank poinformuje o treści proponowanych zmian, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, poprzez poniższe kanały komunikacji i w następującej kolejności:
 - 1) poprzez dostarczenie wiadomości Klientowi w formie elektronicznej, za pośrednictwem Systemu Bankowości Internetowej lub
 - 2) poprzez przesłanie wiadomości w formie elektronicznej na adres e-mail Klienta - w przypadku uprzedniej zgody Klienta na przesyłanie przez Bank korespondencji w formie elektronicznej oraz podania przez Klienta adresu e-mail do komunikacji z Bankiem lub
 - 3) poprzez zamieszczenie zmian w wyciągu bankowym z rachunku bankowego doręczanym Klientowi w sposób ustalony w regulaminie dotyczącym rachunku bankowego lub
 - 4) listownie na wskazany przez Klienta adres do korespondencji.
4. W przypadku zmiany postanowień Regulaminu, Bank zobowiązany jest doręczyć Klientowi treść proponowanych zmian w terminie nie późniejszym niż 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia zmian w życie.
5. Przed dniem wejścia w życie proponowanych zmian Regulaminu Klient ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia dodatkowych opłat lub zgłosić sprzeciw.
6. W przypadku, gdy Klient zgłosi sprzeciw wobec proponowanych zmian Regulaminu, a nie dokona wypowiedzenia Umowy, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian.
7. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, Klient nie dokona wypowiedzenia Umowy lub nie zgłosi sprzeciwu, uznaje się, że zmiany Regulaminu zostały przyjęte i obowiązują strony począwszy od pierwszego dnia następującego po upływie wyżej wymienionego terminu.