

# Regulamin dostępu do informacji o kredytach hipotecznych w Systemie Bankowości Internetowej Banku BPH dla Klientów indywidualnych

## § 1

Niniejszy Regulamin określa warunki, na jakich Bank BPH S.A. umożliwi Klientom indywidualnym dostęp do informacji o rachunkach kredytowych prowadzonych przez Bank w ramach Systemu Bankowości Internetowej Banku.

## § 2

Poniższe określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. **Bank** - Bank BPH Spółka Akcyjna z siedzibą w Gdańsku,
2. **System Bankowości Internetowej / System** - narzędzie umożliwiające wykonanie postanowień niniejszego Regulaminu z wykorzystaniem przeglądarki internetowej,
3. **Kanał SMS** - działania Klienta w Systemie Bankowości Internetowej weryfikowane poprzez podanie przez Klienta hasła otrzymywanego w formie SMS na podany przez Klienta numer telefonu komórkowego,
4. **Klient** - osoba fizyczna korzystająca z Systemu Bankowości Internetowej, z którą Bank zawarł umowę o kredyt hipoteczny lub pożyczkę hipoteczną,
5. **Kredyt/Zobowiązanie kredytowe** - udzielony przez Bank lub jego poprzedników prawnych kredyt w rozumieniu ustawy Prawo Bankowe jak i Pożyczka w rozumieniu Kodeksu Cywilnego,
6. **Identyfikator** - unikatowy ciąg znaków zapewniający identyfikację Klienta korzystającego z Systemu Bankowości Internetowej,
7. **Hasło** - ciąg znaków, który użyty wraz z Identyfikatorem umożliwia dostęp do Systemu Bankowości Internetowej,
8. **Umowa kredytowa** - umowa kredytu jak i umowa pożyczki, rodząca Zobowiązanie Kredytowe

## § 3

1. System Bankowości Internetowej udostępnia możliwość uzyskiwania szczegółowych informacji o zaciągniętych przez Klienta w Banku Zobowiązaniach kredytowych, w tym harmonogramu ich spłat oraz historii obsługi.
2. Szczegółowy opis funkcji, o których mowa w ust. 1, Bank zamieszcza na swoich stronach internetowych [www.bph.pl](http://www.bph.pl)

#### § 4

1. Klient uzyskuje możliwość korzystania z dostępu do Systemu Bankowości Internetowej po spełnieniu łącznie poniższych warunków:
  - 1) Klient zawarł z Bankiem Umowę Kredytową,
  - 2) Klient dokonał rejestracji na stronie internetowej Banku [www.bph.pl](http://www.bph.pl),
  - 3) Rejestracja, o której mowa powyżej, jest procesem jednorazowym i wymaga:
    - a) zależnie od wybranego sposobu rejestracji: udzielenia przez Klienta poprawnych odpowiedzi na pytania zadane przez Bank albo podania prawidłowego kodu SMS albo kodu podanego przez Infolinię Banku, w celu sprawdzenia tożsamości Klientaoraz
    - b) akceptacji treści niniejszego Regulaminu.
2. W wyniku procesu rejestracji Klient otrzymuje Identyfikator i nadaje znane tylko sobie Hasło.

#### § 5

Korzystanie przez Klienta z dostępu do Systemu Bankowości Internetowej na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie możliwe jest po podaniu Identyfikatora oraz Hasła na stronie internetowej Systemu.

#### § 6

Klient zobowiązany jest skutecznie zabezpieczać, chronić Identyfikator oraz Hasło i nie udostępniać ich osobom trzecim.

#### § 7

Korzystanie z Systemu Bankowości Internetowej na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie wymaga od Klienta spełniania podstawowych zasad bezpieczeństwa:

1. Logowania się bezpośrednio, korzystając z odnośnika znajdującego się na stronie [www.bph.pl](http://www.bph.pl).
2. Zwracania uwagi, czy adres strony, na której Klient wprowadza dane do logowania zaczyna się od <https://>, oraz, że strona jest zabezpieczona certyfikatem wystawionym dla Banku BPH SA.
3. Nie uruchamiania systemu korzystając z odnośników otrzymanych pocztą e-mail lub za pośrednictwem komunikatorów internetowych.
4. Używania legalnego oprogramowania.
5. Zabezpieczenia urządzenia oprogramowaniem antywirusowym z aktualnymi definicjami szkodliwego oprogramowania.

#### § 8

W przypadku wystąpienia podejrzeń o możliwość wejścia osób trzecich w posiadanie Hasła, Klient powinien niezwłocznie zmienić Hasło lub dokonać zablokowania dostępu do Systemu Bankowości Internetowej w sposób opisany poniżej.

#### § 9

1. Klientowi przysługuje prawo zablokowania dostępu do Systemu Bankowości Internetowej.
2. Zablokowanie dostępu do Systemu Bankowości Internetowej następuje na podstawie złożenia w Banku dyspozycji telefonicznej (dane kontaktowe dostępne na stronie internetowej: [www.bph.pl](http://www.bph.pl)) lub poprzez wykorzystanie funkcji udostępnionej w Systemie Bankowości Internetowej.

## § 10

W przypadku trzykrotnego błędnego podania Hasła podczas identyfikacji Klienta Bank zablokuje dostęp do Systemu Bankowości Internetowej.

## § 11

Bank może zablokować dostęp do Systemu Bankowości Internetowej także w przypadku powzięcia informacji o uzyskaniu dostępu do Identyfikatora lub Hasła przez osoby trzecie oraz w przypadku wykorzystywania systemów lub rachunków w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa albo w wyniku wykonywania przez Klienta działań mogących zagrażać bezpieczeństwu systemu i danych w nim przetwarzanych.

## § 12

Odblokowanie dostępu do Systemu Bankowości Internetowej zablokowanego wskutek trzykrotnego błędnego podania Hasła, na podstawie dyspozycji Klienta, lub w sytuacji opisanej w § 11 może być zrealizowane telefonicznie (dane kontaktowe dostępne na stronie internetowej [www.bph.pl](http://www.bph.pl) w sekcji Kontakt), lub dokonane przez Klienta w sposób opisany dla rejestracji użytkownika w § 4 niniejszego Regulaminu.

## § 13

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,
  - 2) pisemnie:
    - a) przesyłką pocztową na adres korespondencyjny: 80-175 Gdańsk, ul. płk. Jana Pałubickiego 2,
    - b) osobiście w siedzibie Banku,
    - c) pocztą elektroniczną na adres e-mail: [kontaktBPH@ge.com](mailto:kontaktBPH@ge.com),
3. 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.
4. 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.
5. Odpowiedź na reklamację Klienta zostanie udzielona przez Bank pisemnie w postaci papierowej (przesyłką pocztową) lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub - wyłącznie na wniosek Klienta - pocztą elektroniczną.
6. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego (KNF), a w sprawach ochrony konsumentów nadzorowi Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
7. 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](http://www.bph.pl).

8. 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). Szczegółowe informacje na temat wskazanych instytucji świadczących bezpłatną pomoc prawną znajdują się na stronie internetowej: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).
  - 2) zażądać poddania sporu powstałego na tle wykonywania Umowy pod rozstrzygnięcie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego 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 na rzecz konsumenta. Korespondencję do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego można kierować na adres: ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa. Ze złożeniem wniosku o rozpatrzenie sprawy przed Bankowym Arbitrażem Konsumenckim 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](http://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](http://www.rf.gov.pl). Bank zastrzega, iż nie wyraża zgody na rozstrzygnięcie sporu i narzucenie stronom jego rozwiązania przez Rzecznika Finansowego.
  - 4) zażądać poddania sporu powstałego na tle wykonywania Umowy pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (KNF). Udział Banku w takim postępowaniu jest dobrowolny i uzależniony każdorazowo od dokonania przez Bank analizy okoliczności sprawy. Szczegółowe informacje dotyczące Sądu Polubownego przy KNF, w tym, Regulamin Sądu Polubownego przy KNF oraz Taryfa opłat za czynności Sądu Polubownego przy KNF, dostępne są na stronie internetowej: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl), zakładka: Sąd Polubowny. Niniejsze postanowienie posiada wyłącznie charakter informacyjny i nie stanowi zapisu na Sąd Polubowny.
9. Bank nie przewiduje możliwości skorzystania z instytucji mediacji, sądu polubownego, mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów - innych niż wymienione powyżej w ust. 8.
10. Niezależnie od możliwości wskazanych w ust. 6 i 7 powyżej, Klientowi przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi do sądu powszechnego właściwości ogólnej, zgodnie ze stosownymi przepisami Kodeksu Postępowania Cywilnego.

#### § 14

Klient zobowiązuje się do korzystania z Systemu Bankowości Internetowej zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

#### § 15

1. Regulamin może zostać zmieniony przez Bank w przypadku zaistnienia co najmniej jednej z niżej wymienionych okoliczności:
  - 1) zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w zakresie w jakim zmiany te wpływają na postanowienia Regulaminu,
  - 2) wydania wytycznych, zaleceń lub decyzji instytucji nadzorczych, w zakresie w jakim zmiany te wpływają na postanowienia Regulaminu,
  - 3) zmian dostępności lub funkcjonalności produktów lub usług świadczonych przez Bank, w zakresie w jakim zmiany te wpływają na postanowienia Regulaminu,

2. W przypadku zmiany postanowień Regulaminu, Bank zobowiązany jest doręczyć Klientowi treść proponowanych zmian. Bank może powiadomić o zmianach, o których mowa w zdaniu poprzedzającym:
  - 1) poprzez przesłanie wiadomości w formie elektronicznej na adres e-mail Klienta - w przypadku podania przez Klienta adresu e-mail do komunikacji z Bankiem lub
  - 2) poprzez dostarczenie wiadomości Klientowi w formie elektronicznej, za pośrednictwem Systemu Bankowości Internetowej.
3. W przypadku zmiany postanowień Regulaminu, Bank zobowiązany jest doręczyć Klientowi treść proponowanych zmian w terminie nie późniejszym niż 14 dni przed proponowaną datą wejścia zmian w życie.
4. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian Regulaminu Klient nie zrezygnuje z dostępu do Systemu Bankowości Internetowej, uznaje się, że zmiany Regulaminu zostały przyjęte i obowiązują strony począwszy od pierwszego dnia następującego po upływie wyżej wymienionego terminu.

#### **§ 16**

Klient ma prawo zrezygnować z dostępu do Systemu Bankowości Internetowej w każdym czasie. Rezygnacja taka odbywa się poprzez złożenie dyspozycji, zgodnie z § 9 ustęp 2.

#### **§ 17**

Jeżeli w dniu akceptacji niniejszego Regulaminu Strony były związane postanowieniami innej umowy o Kanały Elektroniczne, to dotychczas obowiązująca umowa ulega niniejszym rozwiązaniu za porozumieniem Stron.