

# 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. umożliwia Klientom indywidualnym dostęp do informacji o udzielonych przez Bank kredytach/pożyczkach hipotecznych, 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 hipoteczny w rozumieniu ustawy Prawo Bankowe jak i pożyczka hipoteczna 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, zawierająca postanowienia dotyczące Zobowiązanie kredytowe

## § 3

1. System Bankowości Internetowej udostępnia możliwość dostępu do 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 swojej stronie internetowej [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, w tym podania prawidłowego kodu SMS albo kodu podanego przez Infolinię Banku, w celu sprawdzenia tożsamości Klienta  
oraz
    - b) akceptacji treści niniejszego Regulaminu.
2. W wyniku procesu rejestracji Klient otrzymuje Identyfikator i nadaje znane tylko sobie Hasło.

#### **§ 5**

1. 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.
2. W przypadku korzystania z dostępu do Systemu Bankowości Internetowej za pośrednictwem urządzeń mobilnych (np.: telefon, tablet) możliwe jest dodanie danego urządzenia jako „zaufanego”, co skutkuje uproszczeniem procesu logowania. W takiej sytuacji nie jest wymagane podanie loginu, a jedynie sześciocyfrowego numeru PIN.
3. Klient może pominąć proces dodawania urządzenia zaufanego lub usunąć je w późniejszym czasie poprzez zakładkę Profil. Będzie to skutkowało stosowaniem standardowego procesu logowania opisanego w ust. 1.

#### **§ 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

1. 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.
2. Klientowi przysługuje prawo zablokowania dostępu do Systemu Bankowości Internetowej. 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.
3. W przypadku trzykrotnego błędnego podania Hasła podczas identyfikacji Klienta Bank automatycznie zablokuje dostęp do Systemu Bankowości Internetowej.
4. 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 lub jakąkolwiek inną osobę działań mogących zagrażać bezpieczeństwu systemu i danych w nim przetwarzanych.
5. Odblokowanie dostępu do Systemu Bankowości Internetowej zablokowanego wskutek trzykrotnego błędnego podania Hasła, na podstawie dyspozycji Klienta, lub w sytuacji opisanej w ust 4 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 analogiczny do rejestracji użytkownika opisany w § 4 ust. 1 pkt. 3 litera „a” niniejszego Regulaminu.

## § 9

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 - przesyłką pocztową na adres korespondencyjny: 80-175 Gdańsk, ul. płk. Jana Pałubickiego 2 lub inny adres wskazany uprzednio Kredytobiorcy przez Bank na piśmie, albo osobiście w siedzibie Banku,
  - 3) pocztą elektroniczną na adres e-mail: [KontaktBPH@ge.com](mailto:KontaktBPH@ge.com),
  - 4) poprzez pocztę wewnętrzną dla Klientów korzystających z Systemu Bankowości Internetowej.
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 12.000,00 PLN PLN, a w przypadku sporów dotyczących kredytów hipotecznych nie przekracza 20.000,00 zł (do wartości przedmiotu sporu nie wlicza się odsetek i kosztów żądanych obok kwoty głównej. W przypadku dochodzenia łącznie kilku kwot, sumuje się ich wartość). 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).
  - 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. 7 i 8 powyżej, Klientowi przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi do Sądu Rejonowego Gdańsk-Południe w Gdańsku lub innego sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy, zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.

## **§ 10**

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

## **§ 11**

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.

## **§ 12**

Klient ma prawo zrezygnować z dostępu do Systemu Bankowości Internetowej w każdym czasie. Rezygnacja taka odbywa się poprzez złożenie dyspozycji, zgodnie z § 8 ustęp 2.

### **§ 13**

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.

### **§ 14**

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych, w związku z realizacją umowy kredytu, jest Bank BPH SA z siedzibą w Gdańsku przy ulicy Jana Pałubickiego 2.
2. Szczegółowe informacje, w tym treść uprawnień osoby, której dane dotyczą, znajdują się na stronie internetowej: [www.bph.pl](http://www.bph.pl).