

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. **Kanał E-mail** – działania Klienta w Systemie Bankowości Internetowej weryfikowane poprzez podanie przez Klienta hasła otrzymywanego w formie wiadomości E-mail na podany przez Klienta adres E-mail,
6. **Klient** - osoba fizyczna korzystająca z Systemu Bankowości Internetowej, z którą Bank zawarł umowę o kredyt hipoteczny lub pożyczkę hipoteczną,
7. **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,
8. **Identyfikator** - unikatowy ciąg znaków zapewniający identyfikację Klienta korzystającego z Systemu Bankowości Internetowej,
9. **Hasło** - ciąg znaków, który użyty wraz z Identyfikatorem umożliwia dostęp do Systemu Bankowości Internetowej,

10. **Dwustopniowa autentykacja (2FA)** – występuje przy każdorazowym logowaniu po podaniu Identyfikatora oraz Hasła i oznacza dodatkowe uwierzytelnienie Klienta za pomocą wprowadzenia jednorazowego kodu weryfikacyjnego otrzymanego Kanałem SMS lub Kanałem E-mail,
11. **Umowa kredytowa** – umowa kredytu jak i umowa pożyczki, zawierająca postanowienia dotyczące Zobowiązań kredytowych.

§ 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.

§ 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,
 - 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, nadaje znane tylko sobie Hasło i wybiera jedną z dwóch dostępnych metod dwustopniowej autentykacji (2FA), tj. Kanał SMS albo Kanał E-mail.
3. Klient może zmienić metodę dwustopniowej autentykacji (2FA) w każdym czasie po poprawnym zalogowaniu do SBI i uruchomieniu dedykowanego okna na zakładce Profil.

§ 5

1. Korzystanie przez Klienta z dostępu do Systemu Bankowości Internetowej na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie możliwe jest po podaniu Identyfikatora, Hasła oraz kodu do dwustopniowej autentykacji (2FA) 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 sześciocyfrowego numeru PIN i kodu do dwustopniowej autentykacji (2FA)

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 i chronić Identyfikator, Hasło oraz dane wygenerowane do dwustopniowej autentykacji (2FA), jak 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.
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.
6. Wybrania metody dwustopniowej autentykacji (2FA) i stosowania jej przy każdorazowym logowaniu.

§ 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) 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. W przypadku trzykrotnego błędnego podania kodu do dwustopniowej autentykacji (2FA), Bank automatycznie zablokuje dostęp do Systemu Bankowości Internetowej.
5. 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 Systemu lub rachunków kredytowych 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.

6. 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 w sekcji Kontakt), lub dokonane przez Klienta w sposób analogiczny do rejestracji użytkownika opisany w §4ust. 1 pkt. 3 litera „a” niniejszego Regulaminu.
7. Odblokowanie dostępu do Systemu Bankowości Internetowej zablokowanego wskutek trzykrotnego błędnego podania kodu do dwustopniowej autentykacji (2FA) może być zrealizowane wyłącznie telefonicznie. W tym przypadku odblokowanie będzie wykonywane przez Pracownika Banku i zgodnie z dyspozycją Klienta będzie polegać na:
 - 1) możliwości zrestartowania znacznika liczby prób wpisania kodu - po usunięciu znacznika Klient będzie mógł wpisać ponownie kod,
 - 2) możliwości zresetowania metody dwustopniowej autentykacji (2FA) - po jej restarcie Klient, podając Identyfikator i Hasło, będzie mógł ponownie wybrać metodę.

§ 9

1. Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji na działalność lub usługi świadczone przez Bank.
2. Reklamacje mogą być składane w następujących formach:
 - 1) Telefonicznie pod numerami 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),
 - 2) pocztą tradycyjną, na adres korespondencyjny: Bank BPH SA, ul. Cypriana Kamila Norwida 1, 80-280 Gdańsk,
 - 3) pocztą elektroniczną, na adres KontaktBPH@ge.com,
 - 4) poprzez pocztę wewnętrzną po zalogowaniu się do Systemu Bankowości Internetowej Banku BPH dla Klientów indywidualnych,
 - 5) Poprzez eDoręczenia (ADE: AE:PL-39527-67901-EJIDH-17).
3. Reklamacje mogą być składane przez Klienta osobiście lub za pośrednictwem kuriera, posłańca lub pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem w formie zwykłej, z zastrzeżeniem, że jeśli będą istniały szczególne uwarunkowania wskazujące na konieczność zachowania innej formy, 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) ostateczny 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 rozpatrzenie reklamacji przez Bank, chyba że okoliczności wymagające wyjaśnienia nie będą miały wpływu na sposób procedowania reklamacji.
7. Bank może zwrócić się do Klienta o dostarczenie dodatkowych danych kontaktowych, informacji lub posiadanej przez Klienta dokumentacji, dotyczącej składanej reklamacji, które mogą okazać się niezbędne w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji.
8. Odpowiedź na reklamację Klienta zostanie udzielona przez Bank pisemnie wysyłając korespondencję pocztą tradycyjną lub pocztą elektroniczną, z zastrzeżeniem, że pocztą elektroniczną Bank udzieli odpowiedzi na reklamację wyłącznie na wniosek Klienta.
9. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego (KNF), a w sprawach ochrony konsumentów nadzorowi Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
10. Stanowisko Banku wyrażone w odpowiedzi na reklamację nie zamyka Klientowi możliwości poszukiwania ochrony swoich praw w postępowaniu sądowym, a w przypadku zaistnienia nowych, nieujawnionych dotychczas okoliczności sprawy, które mogłyby wpłynąć na powyższe stanowisko, istnieje również możliwość ponownego zwrócenia się do Banku. Ponadto, w razie niezaakceptowania decyzji Banku lub niezadowolenia z uzyskanych wyjaśnień, Klient ma możliwość:
 - 1) odwołania się do Rzecznika Klientów Banku. Korespondencja stanowiąca odwołanie od decyzji Banku powinna zostać skierowana do Rzecznika Klientów Banku BPH na piśmie – pocztą tradycyjną na adres korespondencyjny Banku lub pocztą elektroniczną na adres: rzecznik.klientow@bph.pl.
Szczegółowe informacje o Rzeczniku Klientów Banku wraz z danymi adresowymi dostępne są na stronie internetowej www.bph.pl w sekcji "Rzecznik Klientów Banku BPH",
 - 2) zwrócenia się o bezpłatną pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumentów, bądź jednej z organizacji konsumenckich (Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Szczegółowe informacje znajdują się na stronie internetowej: www.uokik.gov.pl,
 - 3) wystąpienia 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 05.08.2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. Szczegółowe informacje dotyczące Rzecznika Finansowego dostępne są na stronie internetowej: www.rf.gov.pl,
 - 4) złożenia wniosku o poddanie powstałego sporu pod rozstrzygnięcie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego przy Związku Banków Polskich (BAK). BAK rozstrzyga spory między konsumentami – Klientami banków a bankami w sprawach, w których wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż kwota 12.000,00 zł, 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 BAK 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;

- 5) złożenia wniosku o poddanie sporu 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 i Taryfa Opłat, dostępne są na stronie internetowej: www.knf.gov.pl, zakładka: Sąd Polubowny. Niniejsza klauzula posiada wyłącznie charakter informacyjny i nie stanowi zapisu na Sąd Polubowny;
- 6) niezależnie od możliwości wskazanych powyżej, Klientowi przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi:
 - a) do sądu powszechnego właściwości ogólnej siedziby Banku tj. do Sądu Rejonowego Gdańsk-Północ w Gdańsku, ul. Piekarnicza 10, 80-126 Gdańsk, a dla spraw o wartości przedmiotu sporu przewyższającej 100 tys. złotych do Sądu Okręgowego w Gdańsku, ul. Nowe Ogrody 30/34, 80-803 Gdańsk, lub
 - b) Klient może wytoczyć powództwo przed sąd właściwy dla miejsca swojego zamieszkania;
 - c) w przypadku powództwa Klienta o roszczenie związane z zawarciem umowy kredytu waloryzowanego, denominowanego lub indeksowanego do waluty innej niż waluta polska, w tym o ustalenie istnienia lub nieistnienia wynikającego z niej stosunku prawnego, o ustalenie bezskuteczności postanowień tej umowy lub o zwrot świadczeń związanych z jej zawarciem, w okresie 5 lat od dnia 15 kwietnia 2023 roku, powództwo wytacza się wyłącznie przed sąd, w którego okręgu Klient ma miejsce zamieszkania.
11. Wszystkie przypadki właściwości miejscowej i rzeczowej sądów powszechnych szczegółowo określają obowiązujące przepisy prawa.
12. Bank nie przewiduje możliwości skorzystania z instytucji mediacji, sądu polubownego, mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów - innych niż wymienione powyżej.

§ 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 ul. Cypriana Kamila Norwida 1, 80-280 Gdańsk.
2. Szczegółowe informacje, w tym treść uprawnień osoby, której dane dotyczą, znajdują się na stronie internetowej: www.bph.pl.