Regulamin Usług Bankowości Telefonicznej w Deutsche Bank Polska S.A.

§ 1 Postanowienia ogólne

Niniejszy „Regulamin Usług Bankowości Telefonicznej w Deutsche Bank Polska S.A." dalej zwany Regulaminem określa zasady świadczenia usług telefonicznej obsługi dla Kredytobiorców przy wykorzystaniu udostępnionego w tym celu Serwisu Telefonicznego.

§ 2 Definicje

Użyte w Regulaminie terminy i skróty oznaczają:

Bank – oznacza „Deutsche Bank Polska" Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie przy ul. Lecha Kaczyńskiego 26, kod pocztowy 00-609 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy w Warszawie Wydział XII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego za numerem rejestru KRS 0000022493, a także jego następców prawnych pod ogólnym lub szczególnym tytułem prawnym.

Dzień Roboczy – oznacza każdy dzień, oprócz sobót, dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczpospolitej Polskiej oraz innych dni, w których Bank nie prowadzi działalności.

Dyspozycja Telefoniczna – oznacza każde oświadczenie Kredytobiorcy złożone Bankowi, w Serwisie Telefonicznym

IVR – oznacza serwis automatyczny dostępny w ramach Serwisu Telefonicznego.

Internetowa Obsługa Kredytu – oznacza serwis umożliwiający dostęp do Kredytu zgodnie z Tabelą Usług za pośrednictwem sieci Internet szyfrowanym protokołem transportu danych, z wykorzystaniem ogólnodostępnego sprzętu łączności przewodowej lub bezprzewodowej i programów komputerowych oraz w ramach licencji udzielonych przez producentów tych programów.

Kredyt – oznacza następujące produkty kredytowe („Produkt Kredytowy"): (1) kredyt w rozumieniu prawa bankowego, (2) pożyczkę, (3) gwarancję bankową, (4) inne narzędzia finansowe o charakterze kredytowym (obejmujące oddanie przez Bank do dyspozycji Kredytobiorcy środków pieniężnych w dowolnej formie), a także (5) wszelkie inne zobowiązania Kredytobiorcy wobec Banku związane z czynnościami bankowymi; Kredyt udostępniany jest Kredytobiorcy na podstawie warunków kredytu i polega na oddaniu przez Bank do dyspozycji Kredytobiorcy kwoty środków pieniężnych lub zaciągnięciu przez Bank na zlecenie Kredytobiorcy zobowiązań pieniężnych - w obu przypadkach - nieprzekraczających kwoty Kredytu na okres kredytowania, którą Kredytobiorca zobowiązany jest zwrócić (spłacić) w wykorzystanej części (świadczenie główne), względnie zwrócić wystawione przez Bank dokumenty (niewykorzystane listy gwarancyjne) wraz ze wszystkimi należnościami ubocznymi (w tym z odsetkami oraz za zapłatą prowizji i opłat) w umówionych przez strony w warunkach kredytu terminach wymagalności.

Konsument – oznacza osobę fizyczną (lub osoby fizyczne) dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Kredytobiorca – oznacza będącą Konsumentem osobę albo osoby, wymienione w umowie Kredytu jako strona zobowiązana z tytułu Kredytu.

Pakiet Uwierzytelniający – oznacza zestaw narzędzi stosowanych przez Kredytobiorcę w celu skorzystania z Internetowej Obsługi Kredytu oraz Serwisu Telefonicznego. W skład Pakietu Uwierzytelniającego wchodzą:

a) **NIK** – Numer Identyfikacyjny Klienta - oznacza nadawany przez Bank unikalny ciąg cyfr umożliwiający identyfikację Kredytobiorcy w Internetowej Obsłudze Kredytu oraz Serwisie Telefonicznym,
b) **Numer Kontaktowy** – oznacza wskazany przez Kredytobiorcę numer telefonu, służący do kontaktów pomiędzy Kredytobiorcą, a Bankiem, który może być użyty do identyfikacji Kredytobiorcy podczas rozmowy telefonicznej, przy wykorzystaniu funkcji identyfikacji rozmówcy dostępnej w urządzeniu telefonicznym,
c) **Kod Dostępu** – oznacza poufny ciąg znaków umożliwiający Kredytobiorcy, łącznie z NIK, dostęp do Internetowej Obsługi Kredytu oraz Serwisu Telefonicznego.

Strona Internetowa Banku – oznacza publicznie dostępną stronę internetową (WWW) o adresie www.db.com/poland.

Tabela Usług – oznacza tabelę określającą rodzaje, zakres oraz szczegółowy opis usług świadczonych przez Bank udostępnianych Kredytobiorcy w poszczególnych kanałach obsługi Kredytobiorcy. Tabela Usług zamieszczona jest na Stronie Internetowej Banku.

Ustawa Prawo Bankowe – oznacza ustawę z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz.U. z 2015 r. poz. 128 - tekst jednolity - z późn. zm.).

Wirtualny Oddział – oznacza udostępniony przez Bank kanał obsługi Kredytobiorcy, świadczący Serwis Telefoniczny oraz Serwis Bezpośredni:

a) **Serwis Telefoniczny** – oznacza usługę oferowaną przez Bank, która umożliwia Kredytobiorcy uzyskanie informacji oraz składanie Dyspozycji Telefonicznej zgodnie z ustalonym zakresem obsługi. Zasady tej obsługi opisuje niniejszy Regulamin. Dostęp do obsługi w ramach Serwisu Telefonicznego możliwy jest przy użyciu aparatu telefonicznego pracującego w trybie wybierania tonowego,
b) **Serwis Bezpośredni** – oznacza obsługę bezpośrednią w miejscu wskazanym przez Bank do obsługi Kredytobiorców.

Wymagania Prawne – oznaczają: (1) obowiązujące w Rzeczypospolitej Polskiej przepisy prawa, a także (2) postanowienia niniejszego Regulaminu.

§ 3 Dostęp do Serwisu Telefonicznego

1. Kredytobiorca uzyskuje dostęp do Serwisu Telefonicznego po zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu w ramach Internetowej Obsługi Kredytu lub podczas rozmowy telefonicznej z pracownikiem Wirtualnego Oddziału.
2. Kredytobiorca może złożyć oświadczenie o rezygnacji z dostępu do Serwisu Telefonicznego w ramach serwisu do Internetowej Obsługi Kredytu lub podczas rozmowy telefonicznej z pracownikiem Wirtualnego Oddziału. W takim przypadku Bank niezwłocznie blokuje dostęp do Serwisu Telefonicznego.
3. Dostęp do Serwisu Telefonicznego wygasa najpóźniej z chwilą, gdy Kredytobiorca przestaje być stroną ostatniej umowy o Kredyt.

§ 4 Zakres usług w ramach Serwisu Telefonicznego

1. Szczegółowy zakres funkcjonalności udostępnianych przez Bank w ramach Serwisu Telefonicznego wynika z Tabeli Usług dostępnej na Stronie Internetowej Banku. Tabela Usług nie stanowi załącznika do niniejszego Regulaminu. Zmiana Tabeli Usług nie wymaga aneksu do umowy Kredytu. Bank publikuje informację o zmianach Tabeli Usług poprzez komunikaty udostępniane na Stronie Internetowej Banku, przy czym jednocześnie informacja taka może być również przekazywana w ramach Internetowej Obsługi Kredytu. Zmiany wchodzą w życie w terminie wskazanym w komunikacie, lecz nie wcześniej niż w terminie 14 Dni Roboczych od daty publikacji komunikatu na Stronie Internetowej Banku.
2. Obsługa telefoniczna świadczona jest w Dniach Roboczych w godzinach 9.00-17.00.
3. Językiem stosowanym w relacjach Banku z Kredytobiorcą jest język polski lub język angielski.

§ 5 Uwierzytelnienie Kredytobiorcy

1. Do korzystania z Serwisu Telefonicznego, niezbędna jest identyfikacja Kredytobiorcy za pomocą Pakietu Uwierzytelniającego, tj. wprowadzenie NIK lub użycie Numeru Kontaktowego oraz Kodu Dostępu.
2. Kredytobiorca może posiadać wyłącznie jeden aktywny NIK oraz Kod Dostępu, które są wykorzystywane do uwierzytelnienia w Internetowej Obsłudze Kredytu oraz Serwisie Telefonicznym.
3. Każdy Kredytobiorca posługuje się indywidualnym Pakietem Uwierzytelniającym.
4. Informacja o NIK dostępna jest w Serwisie Telefonicznym. Bank może dokonać zmiany NIK na podstawie Dyspozycji Telefonicznej Kredytobiorcy.
5. Kredytobiorca może zrezygnować z możliwości identyfikacji w oparciu o Numer Kontaktowy Kredytobiorcy za pośrednictwem Serwisu Telefonicznego.
6. Kod Dostępu Kredytobiorca ustala samodzielnie z wykorzystaniem serwisu automatycznego (IVR) po dodatkowej weryfikacji tożsamości Kredytobiorcy.
7. W przypadku czterokrotnego błędnego podania Kodu Dostępu podczas identyfikacji Kredytobiorcy następuje automatyczna blokada dostępu. Zablokowanie Kodu Dostępu w Serwisie Telefonicznym powoduje brak dostępu do Internetowej Obsługi Kredytu oraz Serwisu Telefonicznego. Zablokowanie Kodu Dostępu do Internetowej Obsługi Kredytu powoduje brak dostępu do Serwisu Telefonicznego oraz Internetowej Obsługi Kredytu.
8. Oprócz Pakietu Uwierzytelniającego Bank może użyć do weryfikacji Kredytobiorcy inne dane o Kredytobiorcy posiadane przez Bank.

WZ/2018/07/55 v. 1.1

9. W celu zapewnienia bezpieczeństwa Bank zastrzega sobie prawo do dodatkowej weryfikacji tożsamości Kredytobiorcy oraz potwierdzania oświadczeń Kredytobiorcy, w tym przez kontakt telefoniczny / SMS'owy pod Numerem Kontaktowym Kredytobiorcy.

§ 6 Zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji

1. Reklamacją jest wystąpienie skierowane do Banku, w którym Kredytobiorca zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank, w formie i w sposób określony poniżej.
2. Reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Bank mogą być składane:
   a) pisemnie na adres: Deutsche Bank Polska S.A. Biuro Obsługi Reklamacji, ul. Lubicz 23, 31-503 Kraków,
   b) telefonicznie – w Serwisie Telefonicznym pod numerem 22 4 680 680, niezależnie od posiadanego dostępu do Serwisu Telefonicznego opisanego w § 3 Regulaminu,
   c) elektronicznie – poprzez formularz zgłoszenia reklamacji dostępny na Stronie Internetowej Banku w zakładce „kontakt".
3. Proces rozpatrywania reklamacji przez Bank cechuje się rzetelnością, wnikliwością, obiektywizmem oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
4. Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty otrzymania reklamacji przez Bank. Do zachowania powyższego terminu wystarczy wysłanie przez Bank odpowiedzi na reklamacje przed jego upływem.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 (trzydziestu) dni, Bank poinformuje Kredytobiorcę o:
   a) przyczynie opóźnienia,
   b) okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
   c) przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 (sześćdziesięciu) dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko oraz Pesel Kredytobiorcy / datę urodzenia Kredytobiorcy, numer reklamowanej umowy, szczegółowy opis reklamacji wraz z jej uzasadnieniem oraz wskazaniem oczekiwań odnośnie sposobu rozpatrzenia reklamacji. Istotne jest, by w przypadku stwierdzenia przez Kredytobiorcę nieprawidłowości dotyczących usług świadczonych przez Bank reklamacja została złożona możliwie niezwłocznie.
7. O wyniku postępowania reklamacyjnego Bank powiadomi w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Kredytobiorcy odpowiedź na reklamację może zostać dostarczona pocztą elektroniczną.
8. Od decyzji Banku, nieuznającej zasadności reklamacji, Kredytobiorcy przysługuje prawo odwołania się bezpośrednio do Banku w sposób przewidziany w punkcie 2 powyżej. Bank dokonuje wówczas powtórnego rozpatrzenia reklamacji. W przypadku negatywnego rozstrzygnięcia postępowania odwoławczego przez Bank, Kredytobiorcy przysługuje m.in. prawo wystąpienia z wnioskiem o pореklamacyjne postępowanie interwencyjne do Rzecznika Finansowego oraz prawo wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi do właściwego miejscowo sądu powszechnego.
   Jednocześnie Bank wskazuje, że Kredytobiorca może wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do następujących podmiotów uprawnionych:
   a) Arbiter Bankowy, działający przy Związku Banków Polskich (www.zbp.pl),
   b) Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl).
9. Organem sprawującym nadzór i kontrolę nad działalnością Deutsche Bank Polska S.A. jest Komisja Nadzoru Finansowego.

§ 7 Bezpieczeństwo korzystania z Serwisu Telefonicznego

1. Bank zapewnia bezpieczeństwo korzystania z Serwisu Telefonicznego z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych.
2. Kredytobiorca zobowiązany jest stosować się do zaleceń Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa korzystania z Serwisu Telefonicznego, w szczególności do ochrony NIK-u oraz Kodu Dostępu przed ich utratą, ujawnieniem osobom trzecim lub innymi czynnikami wpływającymi na ograniczenie ich skuteczności.
3. Jeżeli Kredytobiorca podejrzewa możliwość wejścia w posiadanie lub ujawnienia osobom trzecim narzędzi wchodzących w skład Pakietu Uwierzytelniającego, zobowiązany jest w przypadku Kodu Dostępu – niezwłocznie zmienić Kod Dostępu na nowy.
4. W przypadku czterokrotnego błędnego podania Kodu Dostępu podczas identyfikacji Kredytobiorcy w serwisie automatycznym IVR, następuje automatyczna blokada Kodu Dostępu.
5. W razie zablokowania Kodu Dostępu Kredytobiorca może go odblokować za pośrednictwem Serwisu Telefonicznego, nadając nowy Kod Dostępu.
6. Bankowi przysługuje prawo do zablokowania dostępu do Serwisu Telefonicznego w przypadku:
   a) wykorzystywania Serwisu Telefonicznego w sposób niezgodny z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa,
   b) podejrzenia co do możliwości wystąpienia oszustwa lub innego przestępstwa, jak również co do tożsamości Kredytobiorcy lub nieuprawnionego dostępu do Serwisu Telefonicznego przez osobę trzecią,
   c) podejrzenia, że dane do uwierzytelnienia Kredytobiorcy (NIK, Kod Dostępu) zostały ujawnione osobom nieuprawnionym.

§ 8 Zmiany Regulaminu

1. Przesłankami zmiany Regulaminu w tym jego uchylenia, lub uzupełnienia Regulaminu (włączając wydanie nowego Regulaminu) są następujące okoliczności:
   a) zmiana Wymagań Prawnych, a zwłaszcza przepisów Kodeksu cywilnego, Kodeksu cywilnego, Ustawy Prawo Bankowe,
   b) akty administracyjne i stanowiska urzędowe publicznych organów regulacyjnych, w tym w szczególności Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Komisji Nadzoru Finansowego, Generalnego Inspektora Informacji Finansowej, a także organów administracji, które mogą je zastąpić w przyszłości,
   c) orzeczenia sądów powszechnych (włączając Sąd Najwyższy i Trybunał Konstytucyjny) oraz sądów administracyjnych, a także akty instytucji sądowych i administracyjnych Unii Europejskiej podlegające bezpośredniej implementacji lub wykonaniu na terenie Rzeczpospolitej Polskiej, a ponadto rozstrzygnięcia arbitra bankowego,
   d) wprowadzanie przez Bank nowych i modyfikacja istniejących systemów komputerowych, a także wprowadzenie przez Bank innych systemów służących do przesyłania, przetwarzania i magazynowania danych w formie elektronicznej, jak również zmiany zakresu lub istotnych parametrów usług świadczonych przez Bank; przekazanie lub odebranie przez Bank przedsiębiorcom zewnętrznym (włączając ich wymianę) części działalności Banku w zakresie i trybie określonym w odnośnych Wymaganiach Prawnych.
2. Kredytobiorca zostanie zawiadomiony o planowanych zmianach Regulaminu na piśmie lub innym trwałym nośniku, chyba że Bank i Kredytobiorca uzgodnią inny lub dodatkowy sposób komunikacji w tym zakresie.
3. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 2 powyżej Bank wyśle do Kredytobiorcy nie później, niż 2 (dwa) miesiące przed wskazaną w zawiadomieniu planowaną datą wejścia w życie zmiany Regulaminu.
4. Zmiana Regulaminu jest skuteczna w stosunku do Kredytobiorcy, o ile nie złoży on sprzeciwu najpóźniej do dnia poprzedzającego wskazaną w zawiadomieniu datę wejścia w życie zmiany Regulaminu.
5. Jeżeli Kredytobiorca najpóźniej przed wskazaną w zawiadomieniu datą wejścia w życie zmiany Regulaminu złoży sprzeciw, to jest oświadczy na piśmie, że nie zgadza się na wprowadzenie zmian zaproponowanych przez Bank, dostęp do Serwisu Telefonicznego wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie zmian Regulaminu, wynikających z zawiadomienia o którym mowa w ust. 2 powyżej.
6. Treść Regulaminu jest dostępna w formacie ogólnodostępnym dla wszystkich Kredytobiorców na Stronie Internetowej Banku. Kredytobiorca ma możliwość jego pobrania w każdej chwili, przechowywania i odtworzenia w zwykłym toku czynności.

§ 9 Postanowienia końcowe

1. Wszelkie dane i informacje, które Kredytobiorca przekazuje Bankowi winny być prawdziwe, aktualne i wyczerpujące.
2. Kredytobiorca zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Banku o wszelkich zmianach danych, które ujawnił Bankowi, w szczególności o zmianie danych personalnych oraz danych kontaktowych.
3. Bank ma prawo odmówić udzielenia informacji i zrealizowania Dyspozycji Telefonicznej , w przypadku uzasadnionego podejrzenia co do prawidłowości jej złożenia lub treści oraz w przypadku braku możliwości kontaktu telefonicznego pod Numerem Kontaktowym w celu potwierdzenia jej złożenia lub treści.

WZ/2018/07/55 v. 1.1

4. Bank ma prawo odmówić wykonania Dyspozycji Telefonicznej lub wprowadzenia dodatkowych ograniczeń i zabezpieczeń w stosunku do Dyspozycji Telefonicznych tj. w przypadku wystąpienia ważnych okoliczności uniemożliwiających ich wykonanie, a więc przeszkód natury technologicznej, względów bezpieczeństwa, wzajemnej sprzeczności Dyspozycji Telefonicznych lub sprzeczności ich treści z wiążącymi Kredytobiorcę regulacjami obowiązującymi w Banku, a także w przypadku niestosowania się przez Kredytobiorcę do ogólnie obowiązujących przepisów prawa.
5. Kredytobiorca składając oświadczenia w Serwisie Telefonicznym , ponosi odpowiedzialność za ich poprawność, kompletność oraz zgodność z przepisami prawa.
6. Bank może żądać od Kredytobiorcy dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów, o ile realizacja złożonego przez Kredytobiorcę oświadczenia jest bez tego utrudniona lub niemożliwa albo jest to przewidziane Wymaganiami Prawnymi. Bank może odmówić przyjęcia oświadczenia Kredytobiorcy w przypadku nieprzedstawienia wyjaśnień lub dokumentów, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.
7. Bank zastrzega sobie prawo do rejestrowania i archiwizacji na nośnikach elektronicznych rozmów telefonicznych z Kredytobiorcą dla celów dowodowych.
8. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy Prawo Bankowe oraz inne właściwe przepisy.

Regulamin obowiązuje od 22 października 2018 roku.

WZ/2018/07/55 v. 1.1