



REGULAMIN DZIAŁALNOŚCI KREDYTOWEJ DEUTSCHE BANK POLSKA S.A.

dla umów zawartych do dnia 31 grudnia 2017 r.

(obowiązuje od dnia 10 listopada 2018 r., za wyjątkiem § 10. dotyczącego Internetowej Obsługi Kredytu i Serwisu Telefonicznego, który obowiązuje od dnia 22 października 2018r.)

§ 1 DEFINICJE

Bank – Deutsche Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie.

Kredytobiorca – będąca Konsumentem osoba fizyczna lub osoby fizyczne, które zawarły z Bankiem Umowę Kredytu.

Konsument – osoba fizyczna (lub osoby fizyczne) dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Poręczyciel – osoba zobowiązana na podstawie odrębnego oświadczenia o poręczeniu lub umowy poręczenia do spłaty wierzytelności Banku w przypadku, gdy Kredytobiorca nie spłacił jej w terminie oznaczonym w Umowie Kredytu.

Klient – Konsument korzystający z usług Banku.

Umowa Kredytu – umowa, na podstawie której Bank udzielił Kredytobiorcy Kredytu w celu niezwiązanej bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową.

Kredyt – pożyczka konsumpcyjna (w tym pożyczka zabezpieczona hipoteką).

Wypłata Kredytu – oznacza wypłatę przez Kredytobiorcę kwoty Kredytu gotówkowo w kasie Banku (stanowiącą „wypłatę gotówki” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych) lub przelew kwoty Kredytu na rachunek wskazany przez Kredytobiorcę w Umowie Kredytu lub wykorzystanie przez Kredytobiorcę całości lub części Kredytu (stanowiący „polecenie przelewu”, „polecenie przelewu wewnętrznego” lub „polecenie przelewu SEPA” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych); Umowa Kredytu może przewidywać szczególne zasady (sposób, tryb) Wypłaty Kredytu.

Kredyt Konsumencki – produkt kredytowy udzielony na podstawie Umowy Kredytu w wysokości nie większej niż 255.550,00 PLN albo równowartości tej kwoty w walucie innej niż waluta polska, z zastrzeżeniem wyłączeń i ograniczeń przewidzianych w Ustawie o Kredycie Konsumenckim; wartość kwoty Kredytu Konsumenckiego udzielonego w walucie innej niż PLN przelicza się według średniego kursu tej waluty ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski z ostatniego dnia kwartału poprzedzającego dzień zawarcia umowy.

Rata Kapitałowa – oznacza część należności głównej (część kapitału Kredytu) podlegającą spłacie w terminach określonych w Umowie Kredytu.

Wykorzystana Kwota Kredytu – oznacza saldo zadłużenia z tytułu Kredytu ustalane na koniec każdego dnia.

Całkowita Spłata Kredytu – spłata przez Kredytobiorcę wszystkich zobowiązań względem Banku wynikających z Umowy Kredytu.

Zadłużenie Przeteterminowane – niespłacona w terminie kwota Rat/Raty Kapitałowej lub kwota kapitału/części kapitału Kredytu. W przypadku Kredytu w formie linii kredytowej lub limitu kredytowego w rachunku, ze względu na brak Rat Kapitałowych, Zadłużenie Przeteterminowane oznacza niespłaconą kwotę kapitału Kredytu lub jego części w terminie wymagalności.

Regulamin – niniejszy Regulamin działalności kredytowej Deutsche Bank Polska S.A.

Tabela Prowizji i Opłat – Tabela prowizji za czynności bankowe i opłat za inne czynności wykonywane przez Deutsche Bank Polska S.A. – dla osób fizycznych - nie prowadzących działalności gospodarczej.

Wykaz Usług Reprezentatywnych – wykaz usług reprezentatywnych zawarty w rozporządzeniu Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 14 lipca 2017 r. w sprawie wykazu usług reprezentatywnych powiązanych z rachunkiem płatniczym lub aktach prawnych zmieniających lub zastępujących to rozporządzenie, wydanych na podstawie art. 14f ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

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

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.

IVR – oznacza serwis automatyczny dostępny w ramach Serwisu Telefonicznego.

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

a) **NIK** – Numer Identyfikacyjny Klienta - oznacza nadawany przez Bank unikalny ciąg cyfr umożliwiający identyfikację Kredytobiorcy w Internetowej Obsłudze Kredytu oraz Serwisie Telefonicznym,

b) **Kod Dostępu** – oznacza poufny ciąg znaków umożliwiający Kredytobiorcy, łącznie z NIK, dostęp do Internetowej Obsługi Kredytu oraz Serwisu Telefonicznego.

Serwis Bezpośredni – oznacza obsługę bezpośrednią w miejscu wskazanym przez Bank do obsługi Kredytobiorców.

Serwis Telefoniczny - usługa oferowana przez Bank, która umożliwia Kredytobiorcy uzyskanie informacji oraz składanie dyspozycji przez telefon zgodnie z ustalonym zakresem obsługi. Zasady tej obsługi opisuje niniejszy Regulamin oraz Regulamin Usług Bankowości Telefonicznej w Deutsche Bank Polska S.A. Dostęp do obsługi w ramach Serwisu Telefonicznego możliwy jest przy użyciu aparatu telefonicznego pracującego w trybie wybierania tonowego.

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. 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 wchodzi w życie w terminie wskazanym w komunikacie, lecz nie wcześniej niż w terminie 14 dni roboczych od daty publikacji komunikatu na Stronie Internetowej Banku.

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

Powiadomienia – oświadczenia woli lub wiedzy (wszelkie oświadczenia, wezwania, powiadomienia i zawiadomienia stron na podstawie



Umowy Kredytu lub w związku z Kredytem) składane przez jedną stronę drugiej stronie.

§ 2 OBOWIĄZYWANIE REGULAMINU

1. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do Kredytów udzielanych Konsumentom.
2. Zmiany niniejszego Regulaminu mogą zostać dokonane w trybie przewidzianym w art. 384¹ Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
3. Przesłankami zmiany niniejszego Regulaminu są następujące okoliczności:
 - a) zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa; zmiana Regulaminu na tej podstawie jest dopuszczalna w zakresie, w jakim nowe przepisy prawa modyfikują treść zawartej Umowy Kredytu albo nakładają na Bank obowiązek określonej modyfikacji jej treści, w tym w szczególności niestosowania określonych jej postanowień,
 - 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; zmiana Regulaminu na tej podstawie jest dopuszczalna w zakresie, w jakim wskazane akty modyfikują treść zawartej Umowy Kredytu albo nakładają na Bank obowiązek określonej modyfikacji jej treści, w tym w szczególności niestosowania określonych jej postanowień,
 - 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 Rzeczypospolitej Polskiej, a ponadto rozstrzygnięcia arbitra bankowego; zmiana Regulaminu na tej podstawie jest dopuszczalna w zakresie, w jakim wskazane orzeczenia lub akty modyfikują treść zawartej Umowy Kredytu albo nakładają na Bank obowiązek określonej modyfikacji jej treści, w tym w szczególności niestosowania określonych jej postanowień,
 - d) wprowadzanie przez Bank nowych i modyfikacja istniejących systemów informatycznych, a także innych systemów służących do przesyłania, przetwarzania i magazynowania danych, mających wpływ na funkcjonowanie Umowy Kredytu.
4. O zmianie niniejszego Regulaminu Bank poinformuje Kredytobiorców na piśmie. Kredytobiorca może wypowiedzieć Umowę Kredytu w terminie 30 (trzydziestu) dni od otrzymania informacji o zmianie Regulaminu. Wypowiedzenie staje się skuteczne z upływem okresu 30 dni od złożenia Bankowi oświadczenia Kredytobiorcy. Do czasu upływu terminu na złożenie przez Kredytobiorcę oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy Kredytu, jak również w czasie trwania okresu wypowiedzenia Strony będą związane Regulaminem w jego dotychczasowej wersji.
5. Regulamin stanowi wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego.
6. Postanowienia Regulaminu znajdują zastosowanie w zakresie nieuregulowanym Umową Kredytu. W przypadku sprzeczności postanowień Regulaminu oraz Umowy Kredytu, Kredytobiorca oraz Bank są związani postanowieniami Umowy Kredytu.

§ 3 FORMA UMOWY

Dla zawarcia Umowy Kredytu pomiędzy Bankiem i Kredytobiorcą oraz zmiany jej treści wymagana jest forma pisemna. Wymóg formy

pisemnej jest zachowany również w przypadku składania oświadczeń woli związanych z Umową Kredytu przez Bank oraz Kredytobiorcę w postaci elektronicznej, zgodnie z art. 7 ustawy Prawo bankowe. Oświadczenia składane w trybie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym wywołują skutki właściwe dla formy pisemnej.

§ 4 PROWIZJE I OPŁATY

1. Z tytułu udzielonego Kredytu Bank nalicza i pobiera prowizje i opłaty określone w Tabeli Prowizji i Opłat.
2. Zmiany Tabeli Prowizji i Opłat w okresie obowiązywania Umowy Kredytu mogą zostać dokonane, w trybie przewidzianym w art. 384¹ Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
3. Przesłankami zmiany Tabeli Prowizji i Opłat są następujące okoliczności:
 - a) zmiana cen według wskaźników cen towarów i usług konsumpcyjnych, obliczana według metodologii Głównego Urzędu Statystycznego (dalej: GUS) przy wykorzystaniu miesięcznych wskaźników cen towarów i usług konsumpcyjnych opublikowanych przez GUS, o co najmniej 0,1 punkt procentowy, w okresie od poprzedniej zmiany danej opłaty lub prowizji, nie wcześniej jednak niż po upływie 3 miesięcy od poprzedniej zmiany danej opłaty lub prowizji,
 - b) zmiana wysokości kosztów ponoszonych przez Bank przy wykonywaniu danej czynności, której dotyczy dana opłata lub prowizja o co najmniej 0,1 punkt procentowy w okresie od poprzedniej zmiany danej opłaty lub prowizji, nie wcześniej jednak niż po upływie 3 miesięcy od poprzedniej zmiany danej opłaty lub prowizji,
 - c) zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa, orzeczenia sądowe, akty wydawane przez Komisję Nadzoru Finansowego, Narodowy Bank Polski, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub inne właściwe urzędy lub organy administracji publicznej, o ile w związku z ww. zmianą przepisów lub wydaniem orzeczenia lub aktu, wysokość kosztów wykonywania danej czynności, której dotyczy opłata lub prowizja ulegnie zmianie o co najmniej 0,1 punkt procentowy w okresie od poprzedniej zmiany danej opłaty lub prowizji,z zastrzeżeniem, że wysokość zmiany będzie odzwierciedlać zmianę parametru wynikającego z okoliczności powyżej wymienionych.
4. Zmiana Tabeli Prowizji i Opłat może nastąpić również poprzez wprowadzenie do Tabeli Prowizji i Opłat nowych opłat lub prowizji, bądź poprzez uchylenie dotychczasowych opłat lub prowizji w związku z wprowadzeniem do oferty Banku nowych usług lub produktów, niezależnie od zaistnienia przesłanek określonych w §4 ust. 3. Wprowadzone do Tabeli Prowizji i Opłat nowe opłaty lub prowizje będą obowiązywały wyłącznie Kredytobiorców, którzy zawrą z Bankiem Umowę Kredytu po wprowadzeniu do Tabeli Prowizji i Opłat nowych opłat lub prowizji oraz tych którzy dobrowolnie skorzystają z wprowadzonych do oferty Banku nowych usług lub produktów.
5. O zmianie Tabeli Prowizji i Opłat Bank poinformuje Kredytobiorców na piśmie. Kredytobiorca może wypowiedzieć Umowę Kredytu w terminie 30 (trzydziestu) dni od otrzymania informacji o zmianie Tabeli Prowizji i Opłat. Wypowiedzenie staje się skuteczne z upływem okresu 30 dni od złożenia Bankowi oświadczenia Kredytobiorcy. Do czasu upływu terminu na złożenie przez Kredytobiorcę oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy Kredytu, jak również w czasie trwania okresu wypowiedzenia Strony będą związane Tabelą Prowizji i Opłat w jej dotychczasowej wersji.



§ 5 OPROCENTOWANIE KREDYTU

1. Bank pobiera odsetki od Wykorzystanej Kwoty Kredytu w terminach i wysokości oraz według stałej lub zmiennej stopy procentowej określonych w Umowie Kredytu. Stopa procentowa podawana jest w stosunku rocznym, przyjmując rzeczywistą liczbę dni oraz, że rok liczy 365 dni.
2. Odsetki od kwoty Kredytu naliczane są od dnia Wypłaty Kredytu Kredytobiorcy, w formie określonej w Umowie Kredytu, do dnia poprzedzającego Całkowitą Spłatę Kredytu.
3. Ustalenie w Umowie Kredytu stałej stopy procentowej oznacza, że do czasu Całkowitej Spłaty Kredytu, Bank pobiera odsetki w niezmienionej wysokości procentowej, chyba że zostanie zawarty pomiędzy Bankiem a Kredytobiorcą stosowny aneks do Umowy Kredytu.
4. Warunki zmiany stopy procentowej Kredytu w razie stosowania zmiennej stopy procentowej określa Umowa Kredytu. Zmiana wysokości stopy oprocentowania Kredytu nie wymaga aneksu do Umowy Kredytu.
5. Wysokość oprocentowania Kredytu w stosunku rocznym nie może przekraczać wysokości odsetek maksymalnych, o których mowa w art. 359 § 2¹ Kodeksu cywilnego.
6. W przypadku, gdy wysokość oprocentowania Kredytu wskazana w Umowie Kredytu w stosunku rocznym przekroczy wysokość odsetek maksymalnych, o których mowa w art. 359 § 2¹ Kodeksu cywilnego, wysokość oprocentowania Kredytu pozostałego do spłaty zostanie automatycznie obniżona do wysokości oprocentowania równego wysokości odsetek maksymalnych, zgodnie z art. 359 § 2² Kodeksu cywilnego.

§ 6 NIESPŁACENIE KREDYTU W TERMINIE

1. Niespłacenie przez Kredytobiorcę Raty Kapitałowej, kapitału Kredytu lub jego części w terminach ustalonych w Umowie Kredytu lub – w przypadku wypowiedzenia Umowy Kredytu przez którąkolwiek ze stron Umowy Kredytu - w terminie wypowiedzenia Umowy Kredytu powoduje powstanie Zadłużenia Przeteterminowanego.
2. Z zastrzeżeniem punktu 5, od Zadłużenia Przeteterminowanego Bank pobiera odsetki podwyższone w wysokości określonej w Umowie Kredytu.
3. Warunki zmiany stopy procentowej odsetek od Zadłużenia Przeteterminowanego określa Umowa Kredytu. Zmiana wysokości oprocentowania Zadłużenia Przeteterminowanego nie stanowi zmiany Umowy Kredytu.
4. Wysokość oprocentowania Zadłużenia Przeteterminowanego w stosunku rocznym nie może przekraczać wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie określonych w art. 481 § 2¹ Kodeksu cywilnego. W przypadku, gdy wysokość oprocentowania Zadłużenia Przeteterminowanego w stosunku rocznym przekroczy wysokość odsetek maksymalnych za opóźnienie, o których mowa w art. 481 § 2¹ Kodeksu cywilnego, wysokość oprocentowania Zadłużenia Przeteterminowanego zostanie automatycznie obniżona do wysokości oprocentowania równego wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie, zgodnie z art. 481 § 2² Kodeksu cywilnego.
5. Zadłużenie Przeteterminowane liczone jest od dnia następnego po dniu, w którym spłata kapitału Kredytu, Raty Kapitałowej bądź brakującej części kapitału Kredytu lub Raty Kapitałowej miała nastąpić, jeżeli środki pieniężne nie wpłynęły tego dnia na rachunek Banku - do dnia poprzedzającego dzień uznania rachunku Kredytu.

6. Bank jest uprawniony na podstawie udzielonego przez Kredytobiorcę pełnomocnictwa do pobrania kwoty Zadłużenia Przeteterminowanego z wpływów na rachunek bieżący (pomocniczy) Kredytobiorcy bez jego odrębnych dyspozycji.

§ 7 KOLEJNOŚĆ ZASPOKAJANIA NALEŻNOŚCI PRZEZ BANK

1. Wymagalne należności Banku z tytułu Umowy Kredytu zaspokajane są w następującej kolejności:
 - 1) Koszty sądowe oraz inne koszty egzekucyjne,
 - 2) Odsetki ustawowe, o ile są wymagane,
 - 3) Opłaty i prowizje,
 - 4) Odsetki naliczane od Zadłużenia Przeteterminowanego,
 - 5) Odsetki zaległe,
 - 6) Kwota niespłaconego kapitału (kapitał wymagalny),
 - 7) Odsetki bieżące,
 - 8) Kwota kapitału bieżącego.
2. W indywidualnych, udokumentowanych przypadkach, przed wszczęciem postępowania windykacyjnego, jak i w trakcie jego trwania, dopuszcza się możliwość zmiany kolejności zaspokajania należności Banku na wniosek Kredytobiorcy lub z inicjatywy Banku.

§ 8 WYPOWIEDZENIE UMOWY

1. Z zastrzeżeniem postanowień Umowy Kredytu oraz obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności Ustawy o Kredycie Konsumenckim i Ustawy Prawo Bankowe Umowa Kredytu może być wypowiedziana przez każdą ze stron Umowy Kredytu, zgodnie z zasadami opisanymi w punktach poniżej.
2. Bank może wypowiedzieć Umowę Kredytu w całości lub w części w przypadku stwierdzenia, że warunki udzielenia Kredytu nie zostały dotrzymane, bądź gdy istnieje zagrożenie terminowej spłaty Kredytu spowodowane:
 - a) zaprzestaniem spłaty przez Kredytobiorcę zobowiązań wobec Banku wynikających z Umowy Kredytu,
 - b) zmniejszeniem się wartości ustanowionego zabezpieczenia Kredytu, a Kredytobiorca na żądanie Banku nie ustanowił dodatkowego zabezpieczenia zaakceptowanego przez Bank,
 - c) stwierdzeniem przez Bank, że złożone przez Kredytobiorcę oświadczenia lub dokumenty są niezgodne ze stanem faktycznym lub prawnym,
 - d) pogorszeniem sytuacji ekonomiczno-finansowej Kredytobiorcy, skutkującej utratą zdolności kredytowej.
3. W przypadku Kredytu niebędącego Kredytem Konsumenckim Kredytobiorca może wypowiedzieć Umowę Kredytu, jeżeli termin spłaty Kredytu jest dłuższy niż 1 rok.
4. Wypowiedzenie Umowy Kredytu wymaga dla swej ważności formy pisemnej.
5. Okres wypowiedzenia Umowy Kredytu przez Bank wynosi 30 dni. W przypadku Kredytu będącego Kredytem Konsumenckim, udzielonego w formie odnawialnej linii kredytowej, okres wypowiedzenia Umowy Kredytu przez Bank wynosi 2 miesiące.
6. Jeżeli Umowa Kredytu nie stanowi inaczej, okres wypowiedzenia Umowy Kredytu przez Kredytobiorcę wynosi 30 dni.
7. Wraz z upływem okresu wypowiedzenia Umowy Kredytu, całość zobowiązań Kredytobiorcy z tytułu Umowy Kredytu zostaje postawiona w stan wymagalności, co jest równoznaczne z obowiązkiem spłacenia przez Kredytobiorcę całego zadłużenia - niezwłocznie po upływie okresu wypowiedzenia.



8. Wypowiedzenie Umowy Kredytu jest równoznaczne z brakiem możliwości wykorzystywania przez Kredytobiorcę niewykorzystanych środków z Kredytu od dnia doręczenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy Kredytu. Przez niewykorzystane środki z Kredytu rozumie się część kapitału Kredytu, która nie została wypłacona Kredytobiorcy.

§ 9 REKLAMACJE

1. Reklamacją jest wystąpienie skierowane do Banku, w którym Klient 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, w godzinach wskazanych na Stronie Internetowej Banku, niezależnie od posiadanego dostępu do Serwisu Telefonicznego opisanego w § 10 pkt 8 b) Regulaminu,
 - c) **elektronicznie** – poprzez formularz zgłoszenia reklamacji dostępny na Stronie Internetowej Banku 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 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 dni, Bank poinformuje Kredytobiorcę o:
 - przyczynie opóźnienia,
 - okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko, Pesel 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 przekazana pocztą elektroniczną.
8. Od decyzji Banku, nieznaną jej zasadności reklamacji, Kredytobiorcy przysługuje prawo odwołania się do Banku w sposób przewidziany w pkt. 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 poreklamacyjne 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:

- Arbiter Bankowy, działający przy Związku Banków Polskich (www.zbp.pl),
- Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl).

9. Organem sprawującym nadzór i kontrolę nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.

§ 10 INTERNETOWA OBSŁUGA KREDYTU ORAZ SERWIS TELEFONICZNY

1. Dostęp do Internetowej Obsługi Kredytu:
 - a) Kredytobiorcy mają możliwość korzystania z Internetowej Obsługi Kredytu.
 - b) Uzyskanie dostępu do Internetowej Obsługi Kredytu następuje po otrzymaniu przez Kredytobiorcę Numeru Identyfikacyjnego Klienta („**NIK**”) oraz ustaleniu przez Kredytobiorcę Kodu Dostępu za pośrednictwem Serwisu Telefonicznego.
 - c) Kredytobiorca może złożyć dyspozycje dotyczące korzystania z Internetowej Obsługi Kredytu w ramach Serwisu Telefonicznego bez użycia NIK oraz Kodu Dostępu, niezależnie od posiadanego dostępu do Serwisu Telefonicznego opisanego w punktach 8 a) - 8 d) poniżej.
 - d) Do dyspozycji, o których mowa w pkt. 1 c) powyżej należą:
 - i. nadanie NIK,
 - ii. zmiana NIK,
 - iii. nadanie Kodu Dostępu,
 - iv. zmiana Kodu Dostępu.
 - e) Dostęp do Internetowej Obsługi Kredytu wygasa najpóźniej z chwilą, gdy Kredytobiorca przestaje być stroną Umowy Kredytu, do której niniejszy Regulamin ma zastosowanie lub całość Kredytu zostanie spłacona lub po rezygnacji Kredytobiorcy z tej usługi.
2. Pakiet Uwierzytelniający do Internetowej Obsługi Kredytu oraz Serwisu Telefonicznego:
 - a) Informacja o NIK dostępna jest w Serwisie Telefonicznym.
 - b) Bank może dokonać zmiany NIK na podstawie dyspozycji Kredytobiorcy złożonej w Serwisie Telefonicznym.
 - c) Kredytobiorca może posiadać wyłącznie jeden aktywny NIK oraz Kod Dostępu, które są wykorzystywane do uwierzytelnienia w Internetowej Obsłudze Kredytu oraz Serwisie Telefonicznym.
 - d) Zablockowanie Kodu Dostępu w Serwisie Telefonicznym lub w Internetowej Obsłudze Kredytu powoduje brak dostępu do Internetowej Obsługi Kredytu oraz Serwisu Telefonicznego.
 - e) Kod Dostępu Kredytobiorca ustala samodzielnie z wykorzystaniem serwisu automatycznego (IVR) po dodatkowej weryfikacji tożsamości Kredytobiorcy.
3. Zakres usług w ramach Internetowej Obsługi Kredytu:
 - a) Zakres obsługi świadczony w ramach Internetowej Obsługi Kredytu określony jest w każdorazowo obowiązującej Tabeli Usług umieszczonej na stronie internetowej Banku,
 - b) Internetowa Obsługa Kredytu dostępna jest przez całą dobę, siedem dni w tygodniu, z zastrzeżeniem pkt. 3 c) poniżej,
 - c) Bank ma prawo dokonywania niezbędnych przerw w dostępie do Internetowej Obsługi Kredytu w związku konserwacją lub modyfikacją systemu lub z innych istotnych przyczyn niezależnych od Banku. Bank poinformuje Kredytobiorcę o planowanych przerwach niezwłocznie, jednak nie później, niż w dniu poprzedzającym dzień planowanej przerwy.



- d) Internetowa Obsługa Kredytu dostępna jest w polskiej, angielskiej i niemieckiej wersji językowej.
 - e) Bank zastrzega sobie prawo do kontaktowania się z Kredytobiorcą w ramach systemu udostępnionego do Internetowej Obsługi Kredytu.
4. Uwierzytelnienie Kredytobiorcy:
- a) Do korzystania z Internetowej Obsługi Kredytu niezbędna jest identyfikacja Kredytobiorcy za pomocą numeru NIK oraz Kodu Dostępu.
 - b) Każdy Kredytobiorca posługuje się indywidualnym Pakietem Uwierzytelniającym.
 - c) Do weryfikacji Kredytobiorcy Bank może użyć innych danych o Kredytobiorcy i Kredycie posiadanych przez Bank.
5. Weryfikacja tożsamości Kredytobiorcy:
- a) Bank dokonuje weryfikacji tożsamości Kredytobiorcy na podstawie:
 - i. aktualnego dokumentu tożsamości,
 - ii. danych posiadanych przez Bank, w tym podpisu Kredytobiorcy,
 - iii. Pakietu Uwierzytelniającego.
 - b) W celu zapewnienia bezpieczeństwa Bank zastrzega sobie prawo do dodatkowej weryfikacji tożsamości Kredytobiorcy oraz potwierdzania oświadczeń Kredytobiorcy, w tym przez kontakt telefoniczny / SMSowy pod numerem kontaktowym Kredytobiorcy.
6. Bezpieczeństwo:
- a) Bank zapewnia bezpieczeństwo korzystania z Internetowej Obsługi Kredytu z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych.
 - b) Kredytobiorca jest zobowiązany do ochrony NIK oraz Kodu Dostępu przed ich utratą, ujawnieniem osobom trzecim lub innymi czynnikami wpływającymi na ograniczenie ich skuteczności.
 - c) Kredytobiorca zobowiązany jest każdorazowo sprawdzać prawidłowość szyfrowanego połączenia internetowego przed użyciem NIK oraz Kodu Dostępu.
 - d) Kredytobiorca zobowiązany jest stosować się do zaleceń Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa Internetowej Obsługi Kredytu. Kredytobiorca jest zobowiązany do zapewnienia adekwatnych i zgodnych z aktualnymi standardami rynkowymi środków bezpieczeństwa zapewniających bezpieczną komunikację z Bankiem. W szczególności Kredytobiorca powinien zapewnić posiadanie zaktualizowanego oprogramowania antywirusowego oraz używanie najnowszej wersji przeglądarki internetowej.
 - e) Szczegółowe informacje dotyczące zasad bezpieczeństwa znajdują się w poradniku bezpieczeństwa zamieszczonym na Stronie Internetowej Banku.
 - f) 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.
 - g) W przypadku czterokrotnego błędnego podania Kodu Dostępu podczas identyfikacji Kredytobiorcy za pośrednictwem Internetowej Obsługi Kredytu, następuje automatyczna blokada dostępu do Internetowej Obsługi Kredytu. W razie zablokowania Kodu Dostępu Kredytobiorca może go odblokować za pośrednictwem Serwisu Telefonicznego, nadając nowy Kod Dostępu.
 - h) Bankowi przysługuje prawo do zablokowania dostępu do Internetowej Obsługi Kredytu w przypadku:
 - i. wykorzystywania Internetowej Obsługi Kredytu w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa,
 - ii. podejrzenia co do możliwości wystąpienia oszustwa lub innego przestępstwa, jak również co do tożsamości Kredytobiorcy lub nieuprawnionego dostępu do Internetowej Obsługi Kredytu przez osobę trzecią,
 - iii. korzystania przez Kredytobiorcę z aplikacji automatyzujących,
 - iv. podejrzenia, że dane do uwierzytelnienia Kredytobiorcy (NIK, Kod Dostępu) zostały ujawnione osobom nieuprawnionym.
7. Odpowiedzialność:
- a) Kredytobiorca zobowiązany jest do korzystania z Internetowej Obsługi Kredytu, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz wymaganiami prawnymi.
 - b) Bank nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań dotyczących udostępnienia Internetowej Obsługi Kredytu, jeżeli powodem niewykonania lub nienależytego wykonania tych zobowiązań, jest siła wyższa. Przez siłę wyższą należy rozumieć nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne wobec strony, znajdujące się poza kontrolą strony, którego nie mogła ona przewidzieć i uniknąć oraz któremu nie mogła zapobiec i przeciwdziałać przy pomocy dostępnych środków, a które ma wpływ na możliwość wykonywania przez stronę zobowiązań umownych.
8. Serwis Telefoniczny:
- a) Kredytobiorcy mogą korzystać z Serwisu Telefonicznego.
 - b) Kredytobiorca uzyskuje dostęp do Serwisu Telefonicznego po zaakceptowaniu regulaminu świadczenia tej usługi (Regulamin Usług Bankowości Telefonicznej w Deutsche Bank Polska S.A), w ramach serwisu Internetowej Obsługi Kredytu lub podczas rozmowy telefonicznej z pracownikiem Wirtualnego Oddziału. Zakres funkcjonalności świadczony w ramach Serwisu Telefonicznego dostępny jest w każdorazowo obowiązującej Tabeli Usług zamieszczonej na Stronie Internetowej Banku.
 - c) W zakresie nieuregulowanym Regulaminem Usług Bankowości Telefonicznej w Deutsche Bank Polska S.A., do działalności Serwisu Telefonicznego stosuje się odpowiednio postanowienia § 10 pkt. 2 – 7 niniejszego Regulaminu.
 - d) Bank zastrzega sobie prawo do rejestrowania i archiwizacji na nośnikach elektronicznych rozmów telefonicznych dla celów dowodowych.

§ 11 POWIADOMIENIA

1. Doręczanie korespondencji
 - a) Powiadomienia będą składane w formie pisemnej i doręczane przez jedną stronę drugiej stronie: (1) do rąk własnych Kredytobiorcy oraz w przypadku Banku - pracowników Banku lub innych upoważnionych osób wykonujących czynności związane z bieżącą obsługą klientów w ramach Serwisu Bezpośredniego (a także - zarówno w przypadku Banku jak i Kredytobiorcy - wyraźnie umocowanych na piśmie pełnomocników do doręczeń), (2) listem poleconym



- lub (3) pocztą kurierską - na następujące adresy („**Adres do Doręczeń**”):
- i. do Banku - na adres siedziby Banku,
 - ii. do Kredytobiorcy - na adres do korespondencji z zastrzeżeniem pkt. 2 b).
- b) Powiadomienia o charakterze administracyjno-technicznym, takie jak wyciągi kredytowe, a także inne Powiadomienia o stanie obsługi Kredytu, w tym powiadomienia informujące o zaległości w spłacie Kredytu, mogą być doręczane Kredytobiorcy przez Bank także pocztą zwykłą.
- c) Bank może doręczać korespondencję za pomocą wszelkich innych środków bezpośredniego lub pośredniego porozumiewania się na odległość („**Alternatywna Forma Powiadomień**”), jeżeli Kredytobiorca wyrazi na to zgodę w formie pisemnej lub w innej formie, w tym za pomocą środków bezpośredniego lub pośredniego porozumiewania się na odległość, właściwej dla danego kanału komunikacji, określając Alternatywną Formę Powiadomień i zakres jej stosowania z zastrzeżeniem punktu d) poniżej.
- d) Wskazanie Alternatywnej Formy Powiadomień nie wyłącza skuteczności doręczeń dokonywanych na Adres do Doręczeń. Skuteczne doręczenie za pomocą Alternatywnej Formy Powiadomień nie wymaga równoległego doręczenia Powiadomień na Adres do Doręczeń. Wskazanie kilku Alternatywnych Form Powiadomień powoduje, że skuteczne jest doręczenie dokonane z użyciem którejkolwiek z nich.
- e) W przypadku wielości Kredytobiorców Bank, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, może kierować korespondencją ze skutkiem dla wszystkich współkredytobiorców na jeden adres do doręczeń („**Wspólny Adres do Doręczeń**”) oraz jednej wspólnej Alternatywnej Formy Powiadomień („**Wspólna Alternatywna Forma Powiadomień**”).
- f) Dodatkowo Kredytobiorca może składać Bankowi Powiadomienia za pomocą udostępnionych przez Bank środków bezpośredniego lub pośredniego porozumiewania się na odległość („**Alternatywne Kanały Składania Powiadomień**”). Alternatywne Kanały Składania Powiadomień i zakres ich stosowania określone są w każdorazowo obowiązującej Tabeli Usług zamieszczonej na Stronie Internetowej Banku.
- g) W sytuacji, w której niniejszy Regulamin lub Umowa Kredytu przewiduje dostarczenie przez Kredytobiorcę określonych dokumentów do Banku, Bank może żądać przedstawienia oryginałów tych dokumentów, jeżeli jest to uzasadnione Wymaganiami Prawnymi lub niezbędne dla ochrony ważnych interesów Banku.
2. Zmiana Adresu do Doręczeń
- a) Kredytobiorca zobowiązuje się każdorazowo powiadamiać Banko zmianę swojego Adresu do Doręczeń. W razie wielości Kredytobiorców zmiana Wspólnego Adresu do Doręczeń nie wymaga zgody wszystkich Kredytobiorców. Dla zmiany wspólnego Adresu do doręczeń wystarczające jest poinformowanie Banku o zmianie przez jednego Kredytobiorcę. Kredytobiorca dokonujący zmiany zobowiązany jest do poinformowania pozostałych Kredytobiorców o dokonanej zmianie Adresu do Doręczeń. Kredytobiorca może posiadać w Banku tylko jeden adres do doręczeń, który jest adresem wspólnym do wszystkich produktów niezależnie od relacji posiadanych na produktach.
- b) Bank doręcza korespondencję związaną lub wynikającą z Umowy Kredytu w pierwszej kolejności na wskazany mu przez Kredytobiorcę Adres do Doręczeń. W przypadku niepodjęcia korespondencji pochodzącej od Banku pod Adresem do Doręczeń, Bank może przesłać taką korespondencję na adres zameldowania Kredytobiorcy lub inny adres, pod którym według wiedzy Banku, Kredytobiorca przebywa

§ 12 POSTANOWIENIA KOŃCOWE I PRZEJŚCIOWE

1. Kredytobiorca jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Banku o zmianach danych adresowych, w tym zmianie Adresu do Doręczeń, a także zmianach danych osobowych podanych uprzednio Bankowi przez Kredytobiorcę, niezbędnych do wykonywania Umowy Kredytu.
2. Kredytobiorca jest zobowiązany do wykorzystania Kredytu zgodnie z celem Kredytu, o ile został on określony w Umowie Kredytu.
3. Bank może uzależnić przyznanie Kredytu od ustanowienia zabezpieczenia spłaty Kredytu, jak również żądać takiego zabezpieczenia w trakcie trwania Umowy Kredytu, zgodnie z postanowieniami Umowy Kredytu.
4. Warunki dotyczące zabezpieczeń określone są w Umowie Kredytu oraz dokumentach ustanawiających zabezpieczenie spłaty Kredytu, określonych w Umowie Kredytu.
5. O ile warunki Umowy Kredytu nie stanowią inaczej, jeżeli Umowę Kredytu zawiera wielu Kredytobiorców, każdy z Kredytobiorców ponosi solidarną odpowiedzialność za zobowiązania wynikające z Umowy Kredytu.
6. Bank ponosi odpowiedzialność za wyrządzone szkody oraz szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązania z tytułu Umowy Kredytu zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym art. 415 i nast. oraz art. 471 i nast. ustawy Kodeks cywilny.
7. Odpowiedzialność Banku za szkody powstałe z powodu działania lub zaniechania działania podmiotów, którym Bank powierzył należyte wykonanie zobowiązań z tytułu Umowy Kredytu, wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym z art. 415 i nast. oraz art. 471 i nast. ustawy Kodeks cywilny.
8. Wszelkie spory związane z zawarciem lub wykonaniem Umowy Kredytu rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla rozstrzygnięcia takich sporów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
9. Kredytobiorca i Bank niniejszym ustalają, że rozstrzygnięcie wszelkich sporów wynikłych z Umowy Kredytu lub związanych z Umową Kredytu poddają jurysdykcji sądów Rzeczypospolitej Polskiej.
10. Kredytobiorca ma prawo do skorzystania z pozasądowego trybu rozstrzygnięcia sporów poprzez odwołanie do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego działającego przy Związku Banków Polskich z zastrzeżeniem, iż przedmiotem postępowania mogą być wyłącznie spory w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Bank zobowiązań wynikających z Umowy Kredytu, których wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż kwota 8.000 PLN.
11. Organem nadzoru w sprawie ochrony praw konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działający na podstawie przepisów Ustawy o Ochronie Konkurencji i Konsumentów.