

Ogólne warunki umów o usługi
bankowości elektronicznej
w Deutsche Bank PBC S.A.



Ogólne warunki umów o usługi bankowości elektronicznej w Deutsche Bank PBC S.A.

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejsze „Ogólne warunki umów o usługi bankowości elektronicznej w Deutsche Bank PBC S.A.” zwane dalej „Ogólnymi warunkami”, określają zasady świadczenia przez Deutsche Bank PBC S.A. Usług bankowości elektronicznej przy wykorzystaniu udostępnionych w tym celu Kanałów bankowości elektronicznej.

§ 2

1. Użyte w tekście określenia oznaczają:

- 1) **Bank** – Deutsche Bank PBC S.A. z siedzibą w Warszawie, przy al. Armii Ludowej 26, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla miasta stołecznego Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000022493,
- 2) **Dni robocze** – wszystkie dni oprócz sobót, dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej oraz innych dni, w których Bank nie prowadzi działalności,
- 3) **Dostęp pełny** – dostęp do Usług bankowości elektronicznej, w tym wymagających autoryzacji z wykorzystaniem Narzędzia autoryzacyjnego,
- 4) **Dostęp ograniczony** – dostęp do Usług bankowości elektronicznej, z wyłączeniem usług wymagających autoryzacji z wykorzystaniem Narzędzia autoryzacyjnego,
- 5) **Kanały bankowości elektronicznej** – kanały komunikacji z Bankiem za pośrednictwem sieci teleinformatycznych, udostępnione przez Bank w celu korzystania z Usług bankowości elektronicznej, w szczególności:
 - a) **db easyNET** – Kanał bankowości elektronicznej, gwarantujący bezpieczny dostęp do informacji i składania dyspozycji za pośrednictwem sieci Internet szfrowanym protokołem transportu danych, z wykorzystaniem ogólnodostępnego sprzętu i programów komputerowych oraz w ramach licencji udzielonych przez producentów tych programów,
 - b) **Teleserwis** – Kanał bankowości elektronicznej, umożliwiający dostęp do Usług bankowości elektronicznej przy użyciu aparatu telefonicznego pracującego w trybie wybierania tonowego, realizowanych za pośrednictwem serwisu automatycznego (IVR) lub konsultanta,
 - c) **db SMS** – Kanał bankowości elektronicznej, umożliwiający otrzymywanie informacji o charakterze informacyjnym i marketingowym, a także składanie dyspozycji za pośrednictwem SMSów,
- 6) **Metoda autoryzacji** – określone przez Bank informacje i dane przekazywane przez Posiadacza / Użytkownika, wykorzystywane w celu dodatkowego potwierdzenia (autoryzacji) dyspozycji składanej za pośrednictwem wybranego Kanału bankowości elektronicznej:
 - a) **Kody jednorazowe SMS** (Kody SMS, Hasła SMS) – kody dystrybuowane do Posiadacza / Użytkownika za pośrednictwem Urządzenia mobilnego,
 - b) **Kody TAN** – kody cyfrowe podane na karcie identyfikacyjnej TAN,
 - 7) **Ogólne warunki** – niniejsze „Ogólne warunki umów o usługi bankowości elektronicznej w Deutsche Bank PBC S.A.”

8) **Pakiet uwierzytelniający** – zestaw narzędzi i metod stosowanych przez Posiadacza / Użytkownika w Kanałach bankowości elektronicznej do uwierzytelniania i autoryzacji dyspozycji, do których należą:

- a) **Numer Identyfikacyjny Klienta** – nadawany przez Bank ciąg cyfr umożliwiający identyfikację Posiadacza / Użytkownika w Kanałach bankowości elektronicznej,
- b) **Numer kontaktowy Klienta** – wskazany przez Posiadacza / Użytkownika numer telefonu, który służy do kontaktu z Posiadaczem / Użytkownikiem i może być użyty do identyfikacji telefonicznej rozmówcy (CLIR),
- c) **Kod dostępu** – poufny ciąg znaków zapewniający Posiadaczowi / Użytkownikowi wyłączność dostępu do Kanałów bankowości elektronicznej,
- d) **Narzędzie autoryzacyjne** – przedmiot, urządzenie techniczne lub obiekt, którym dysponuje Posiadacz / Użytkownik umożliwiający mu przekazanie danych wymaganych dla poszczególnych Metod autoryzacji, w szczególności:
 - **Karta identyfikacyjna TAN** – Karta zawierająca 100 kodów używanych do autoryzacji dyspozycji w db easyNET. Karta o formacie plastikowych kart płatniczych.
 - **Urządzenie mobilne** – telefon komórkowy lub inne urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające odbiór wiadomości SMS z kodami autoryzacyjnymi, a także odbieranie i wysyłanie informacji w ramach Kanału bankowości elektronicznej db SMS, pod wskazanym Numerem kontaktowym Klienta.
- 9) **Poradnik bezpieczeństwa** – poradnik zawierający zasady bezpiecznego korzystania z Usług bankowości elektronicznej oraz rekomendacje Banku w tym zakresie, opublikowany na Stronie internetowej Banku,
- 10) **Posiadacz** – osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która na podstawie Umowy otrzymuje dostęp do swoich Produktów oraz możliwość korzystania z Kanałów bankowości elektronicznej,
- 11) **Przewodnik po Usługach bankowości elektronicznej** – przewodnik korzystania z poszczególnych Kanałów bankowości elektronicznej Deutsche Bank PBC S.A., zawierający zasady dotyczące korzystania z usług oraz rekomendacje Banku w tym zakresie, opublikowany na Stronie internetowej Banku,
- 12) **Produkt** – dostępny w ofercie Banku produkt Banku lub podmiotu współpracującego z Bankiem,
- 13) **Rachunek** – rachunek prowadzony przez Bank na podstawie odrębnej Umowy o Produkt zawartej między Posiadaczem a Bankiem, w szczególności oszczędnościowy, rozliczeniowy, depozytowy lub kredytowy,
- 14) **Strona internetowa Banku** – publicznie dostępna strona internetowa (WWW) o adresie www.deutschebank.pl, na której znajdują się w szczególności: opisy Produktów wraz z obowiązującymi regulaminami, stawkami oprocentowania oraz opłat i prowizji, jak również dostęp do strony Kanału bankowości elektronicznej db easyNET,
- 15) **Tabela** – obowiązujące w odniesieniu do danego Produktu zestawienie prowizji za czynności bankowe i opłat za inne czynności wykonywane przez Deutsche Bank PBC S.A.,
- 16) **Umowa** – umowa o Usługi bankowości elektronicznej zawarta w trybie określonym w § 4 ust. 1,

17) Umowa o Produkt – umowa, której przedmiotem świadczenia jest Produkt wraz z dokumentacją zawierającą postanowienia stron tym w zakresie, w szczególności regulaminem lub ogólnymi warunkami umów,

18) Usługi bankowości elektronicznej – usługi świadczone przez Bank za pośrednictwem Kanałów bankowości elektronicznej, na podstawie Umowy zawartej pomiędzy Bankiem, a Posiadaczem,

19) Użytkownik – osoba fizyczna upoważniona przez Posiadacza do dokonywania za pośrednictwem Kanałów bankowości elektronicznej, w imieniu i na rzecz Posiadacza dyspozycji określonych w Tabeli Usług bankowości elektronicznej.

§ 3

1. Posiadacz / Użytkownik może składać oświadczenia lub dyspozycje dotyczące korzystania z Usług bankowości elektronicznej, z zastrzeżeniem, iż w przypadkach wskazanych w Ogólnych warunkach, oświadczenia lub dyspozycje, o których mowa powyżej mogą być złożone wyłącznie przez Posiadacza.
2. Usługi bankowości elektronicznej umożliwiają składanie w formie elektronicznej oświadczeń woli związanych z dokonywaniem czynności bankowych, zgodnie z art. 7 ustawy Prawo Bankowe. Oświadczenia składane w formie, o której mowa powyżej, wywołują skutki prawne tożsame ze skutkami właściwymi dla formy pisemnej – z chwilą zapisania oświadczenia woli Posiadacza / Użytkownika na elektronicznym nośniku informacji w Banku.
3. Oświadczenia oraz dyspozycje dotyczące korzystania z Usług bankowości elektronicznej mogą być składane za pośrednictwem Kanałów bankowości elektronicznej oraz:
 - 1) korespondencyjnie na adres Banku,
 - 2) lub w formie pisemnej w oddziale Banku.

Rozdział 2

Zawarcie i rozwiązanie Umowy

§ 4

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony w wyniku podpisania przez Posiadacza i Bank:
 - 1) „Wniosku / umowy o Usługi bankowości elektronicznej” lub
 - 2) Umowy o Produkt, jeżeli obejmuje ona oświadczenia stron w zakresie świadczenia i dostępu do Usług bankowości elektronicznej.
2. W zakresie nieuregulowanym w Umowie stosuje się niniejsze „Ogólne warunki umów o usługi bankowości elektronicznej w Deutsche Bank PBC S.A.”.

§ 5

1. Rozwiązanie Umowy może nastąpić za wypowiedzeniem przez którąkolwiek ze stron. Posiadacz ma prawo wypowiedzieć Umowę poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w oddziale Banku lub korespondencyjnie na adres Banku.
2. Okres wypowiedzenia umowy przez Posiadacza wynosi 14 dni kalendarzowych.
3. Bank może wypowiedzieć Umowę z ważnych powodów. Za ważne powody uznaje się naruszenie przez Posiadacza / Użytkownika postanowień Umowy, Ogólnych warunków lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa:

- 1) wykorzystanie Usług bankowości elektronicznej niezgodnie z Umową, narażając Bank na istotne ryzyko prawne, finansowe lub reputacyjne,
 - 2) udostępnienie części lub całości Pakietu uwierzytelniającego osobom nieupoważnionym,
 - 3) uzasadnione podejrzenie popełnienia przestępstwa przez Posiadacza / Użytkownika z wykorzystaniem Kanałów bankowości elektronicznej,
 - 4) podanie niezgodnej ze stanem faktycznym informacji w przekazanych Bankowi dokumentach i danych personalnych,
 - 5) całkowitą lub częściową utratę zdolności do czynności prawnych przez Posiadacza.
4. Okres wypowiedzenia umowy przez Bank wynosi 30 dni.
 5. Wypowiedzenie lub rozwiązanie Umowy zawartej w trybie, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 2 nie wpływa na ważność lub skuteczność Umowy o Produkt.
 6. Umowa wygasa z chwilą wygaśnięcia wszystkich zawartych z Posiadaczem Umów o Produkty, do których udostępniono Usługi bankowości elektronicznej, w tym zamknięcia wszystkich Rachunków prowadzonych przez Bank dla Posiadacza.
 7. W zakresie wypowiedzania i rozwiązywania Umowy o Produkt, do którego udostępniono Usługi bankowości elektronicznej, obowiązują odpowiednio postanowienia Umowy o Produkt. Wypowiedzenie lub rozwiązanie Umowy o Produkt nie wpływa na ważność lub skuteczność Umowy.

Rozdział 3

Rodzaje i zakres Usług bankowości elektronicznej

§ 6

1. W ramach Usług bankowości elektronicznej Deutsche Bank PBC S.A. umożliwia Posiadaczowi / Użytkownikowi:
 - 1) dostęp do środków pieniężnych zgromadzonych na Rachunku, a także składanie dyspozycji, dokonywanie operacji oraz uzyskiwanie informacji w tym zakresie,
 - 2) dokonywanie innych czynności w zakresie przewidzianym dla poszczególnych Produktów.
Rodzaje i zakres oraz szczegółowy opis usług świadczonych przy wykorzystaniu Kanałów bankowości elektronicznej określa Tabela Usług bankowości elektronicznej świadczonych przez Bank, która dostępna jest na Stronie internetowej Banku i stanowi załącznik do Umowy o Usługi bankowości elektronicznej.
2. Bank będzie publikował informacje o zmianach w zakresie i rodzaju usług świadczonych za pośrednictwem Kanałów bankowości elektronicznej poprzez komunikaty przekazywane jednym z poniższych trybów:
 - 1) na Stronie internetowej Banku,
 - 2) w db easyNET,
3. Usługi bankowości elektronicznej dostępne są przez całą dobę, siedem dni w tygodniu, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Bank ma prawo dokonywania niezbędnych przerw w dostępie do określonego Kanału bankowości elektronicznej w związku z jego konserwacją, modyfikacją lub z innych istotnych przyczyn niezależnych od Banku. Bank poinformuje Posiadacza / Użytkownika o planowanych przerwach niezwłocznie, jednak nie później, niż w dniu poprzedzającym dzień planowanej przerwy, co najpóźniej jednym z trybów określonych w ust. 2.

Rozdział 4

Warunki udostępnienia i zasady korzystania z Usług bankowości elektronicznej

§ 7

1. Udostępnienie Posiadaczowi / Użytkownikowi Usług bankowości elektronicznej następuje po:
 - 1) zawarciu Umowy przez Posiadacza oraz
 - 2) aktywacji przez Posiadacza / Użytkownika dostępu do Usług bankowości elektronicznej.
2. Wniosek o przyznanie Użytkownikowi dostępu do Rachunku przy wykorzystaniu Kanałów bankowości elektronicznej w ramach zawartej z Bankiem Umowy jest równoznaczny z upoważnieniem Użytkownika do korzystania z Usług bankowości elektronicznej świadczonych przez Bank w zakresie Rachunku, do którego dostępu Użytkownik jest uprawniony. Operacje dokonane przez Użytkownika obciążają Rachunek Posiadacza. Wniosek, o którym mowa w zdaniu pierwszym, może być przez Posiadacza w każdej chwili cofnięty za pośrednictwem Teleserwisu.
3. Bank udostępni Usługi bankowości elektronicznej z Dostępem ograniczonym Posiadaczowi / Użytkownikowi nie później, niż w ciągu 5 Dni roboczych od podpisania Umowy albo – w przypadku braku informacji o Numerze Identyfikacyjnym Klienta w Umowie – niezwłocznie po otrzymaniu przez Posiadacza / Użytkownika przesłanej korespondencyjnie przez Bank informacji o Numerze Identyfikacyjnym Klienta. Dostęp pełny jest możliwy po aktywacji Metody Autoryzacji.
4. Aktywacja dostępu do Usług bankowości elektronicznej poprzedzona jest weryfikacją tożsamości Posiadacza / Użytkownika.

Rozdział 5

Dostęp i zmiana zakresu dostępu do Usług bankowości elektronicznej

§ 8

1. Usługi bankowości elektronicznej są udostępniane przy wykorzystaniu Kanałów bankowości elektronicznej.
2. Dostęp do Usług bankowości elektronicznej za pośrednictwem db easyNET może być Dostępem pełnym albo Dostępem ograniczonym.
3. Bank zapewnia Posiadaczowi / Użytkownikowi dostęp do Usług bankowości elektronicznej w zakresie wszystkich Rachunków Posiadacza, do których Bank nadał atrybut dostępu w Kanałach bankowości elektronicznej. Możliwość definiowania przez Posiadacza zakresu dostępu do Usług bankowości elektronicznej uzależniona jest od funkcjonalności danego Kanału bankowości elektronicznej Banku lub specyfiki Produktu.
4. Posiadacz może zmienić zakres dostępu do Usług bankowości elektronicznej w ramach obowiązującej Umowy poprzez złożenie dyspozycji w Teleserwisie lub w formie pisemnej w oddziale Banku.
5. Złożenie dyspozycji w zakresie zmiany dostępu z ograniczonego na pełny jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez Posiadacza na udostępnienie przez Bank możliwości wykonania dyspozycji wymagających autoryzacji z użyciem określonej Metody autoryzacyjnej.
6. Posiadaczowi / Użytkownikowi korzystającemu z Dostępu pełnego, dla którego wybrana została Metoda autoryzacji oparta o Kody TAN, Bank niezwłocznie zapewni dostęp do Karty identyfikacyjnej TAN.

7. Bank może zmienić zakres dostępu do Usług bankowości elektronicznej na Dostęp ograniczony w przypadku, kiedy wykonuje obowiązki nałożone przepisami prawa.

Rozdział 6

Pakiet uwierzytelniający

§ 9

1. Do korzystania z Usług bankowości elektronicznej objętych Umową niezbędna jest identyfikacja Posiadacza / Użytkownika za pomocą Pakietu uwierzytelniającego.
2. Każdy Posiadacz / Użytkownik posługuje się indywidualnym Pakietem uwierzytelniającym.
3. Informacja o Numerze Identyfikacyjnym Klienta dostępna jest:
 - 1) w treści Umowy lub Umowy o Produkt obejmującej świadczenie Usług bankowości elektronicznej lub
 - 2) na karcie identyfikacyjnej TAN oraz
 - 3) u konsultanta Teleserwisu.
4. Kod dostępu Posiadacz / Użytkownik ustala samodzielnie z wykorzystaniem serwisu automatycznego (IVR) w trakcie aktywacji dostępu do Usług bankowości elektronicznej. Posiadacz / Użytkownik jest zobowiązany do ochrony Kodu dostępu przed ujawnieniem go osobom trzecim.
5. Posiadacz/Użytkownik może zrezygnować z możliwości identyfikacji w oparciu o Numer kontaktowy Klienta.
6. Karta identyfikacyjna TAN może być wydana w przypadku korzystania przez Posiadacza / Użytkownika z Usług bankowości elektronicznej w ramach Dostępu pełnego oraz Metody Autoryzacji Kodami TAN. Kartę identyfikacyjną TAN Bank przesyła do Posiadacza / Użytkownika korespondencyjnie. Opłata za wydanie Karty identyfikacyjnej TAN jest określona w Tabeli.
7. Okres ważności Karty identyfikacyjnej TAN upływa ostatniego dnia miesiąca podanego na jej rewersie. W miesiącu poprzedzającym termin upływu okresu ważności aktywna Karta identyfikacyjna TAN jest automatycznie odnawiana, a następnie przesyłana do Posiadacza / Użytkownika w trybie określonym w ust. 6.
8. Kody jednorazowe SMS mogą zostać wybrane jako Metoda autoryzacji w przypadku korzystania przez Posiadacza / Użytkownika z Usług bankowości elektronicznej w ramach Dostępu pełnego. W przypadku wybrania tej Metody autoryzacji wydana Karta Identyfikacyjna TAN zostanie zastrzeżona.
9. Okres ważności Kodu jednorazowego SMS upływa każdorazowo w momencie zakończenia trwania sesji, w ramach której złożona została dyspozycja, dla której dany Kod jednorazowy SMS został wygenerowany.
10. Szczegółowe informacje na temat sposobów autoryzacji / uwierzytelnienia w poszczególnych Kanałach bankowości elektronicznej określone są w Przewodniku po Usługach bankowości elektronicznej.
11. Numer Identyfikacyjny Klienta może ulec zmianie w trakcie obowiązywania Umowy w wyniku realizacji odpowiedniego zlecenia Posiadacza / Użytkownika.
12. Oprócz Pakietu uwierzytelniającego Bank może użyć do Identyfikacji Użytkownika również numeru PESEL, a w ramach weryfikacji – wszelkich danych o Posiadaczu / Użytkowniku posiadanych przez Bank.
13. Posiadacz / Użytkownik może posiadać wyłącznie jeden aktywny Numer Identyfikacyjny Klienta, Kod dostępu oraz Narzędzie autoryzacyjne (w szczególności oznacza to, że wraz z zawarciem nowej Umowy o Usługi Bankowości Elektronicznej w ramach

usług świadczonych przez Deutsche Bank PBC SA w przypadku wyboru odmiennej do obecnie wykorzystywanej Metody Autoryzacji – straci ona ważność z chwilą aktywacji nowej Metody).

14. Zmiana metody identyfikacji Posiadacza / Użytkownika, jak również autoryzacji dyspozycji w Kanałach bankowości elektronicznej wymaga zmiany Ogólnych warunków za wyjątkiem sytuacji, w której Bank wprowadzi alternatywną (dodatkową) metodę, bez modyfikacji metody opisanej w niniejszym paragrafie.
15. W celu zapewnienia bezpieczeństwa Bank zastrzega sobie prawo do dodatkowej weryfikacji tożsamości Posiadacza / Użytkownika oraz potwierdzania dyspozycji w tym przez kontakt telefoniczny / SMSowy pod Numerem kontaktowym Klienta.

Rozdział 7

Składanie i realizacja dyspozycji za pośrednictwem Kanałów bankowości elektronicznej

§ 10

1. Posiadacz / Użytkownik składając dyspozycję, ponosi odpowiedzialność za ich poprawność, kompletność oraz zgodność z przepisami prawa.
2. Bank ma prawo odmowy przyjęcia do wykonania dyspozycji złożonej za pośrednictwem Kanałów bankowości elektronicznej w przypadku, kiedy wykonuje obowiązki nałożone przepisami prawa.

§ 11

1. W celu zalogowania się i realizacji dyspozycji składanych w ramach Usług bankowości elektronicznej konieczne jest użycie – w zależności od Kanału bankowości elektronicznej – właściwych narzędzi z Pakietu uwierzytelniającego:
 - 1) w przypadku db easyNET – Numeru Identyfikacyjnego Klienta, Kodu dostępu oraz – w przypadku określonych dyspozycji – przypisanego Narzędzia autoryzacyjnego,
 - 2) w przypadku Teleserwisu – Numeru Identyfikacyjnego Klienta, Numeru kontaktowego Klienta oraz Kodu dostępu,
 - 3) w przypadku db SMS – określonego przez Bank ciągu znaków.

§ 12

1. Dyspozycje są realizowane przez Bank zgodnie z postanowieniami właściwej Umowy o Produkt.
2. Dyspozycje z datą bieżącą zlecone przez Posiadacza / Użytkownika za pośrednictwem Kanałów bankowości elektronicznej, są przekazywane do realizacji niezwłocznie, jednakże nie później, niż do końca następnego Dnia roboczego po złożeniu dyspozycji i następnie są realizowane zgodnie z postanowieniami właściwej Umowy o Produkt.
3. Dyspozycje z datą bieżącą złożone w dniu niebędącym Dniem roboczym lub dyspozycje z datą realizacji przypadającą na dzień niebędący dniem roboczym, będą realizowane najpóźniej w najbliższym Dniu roboczym następującym po tym dniu.
4. Operacje dokonywane za pośrednictwem Kanałów bankowości elektronicznej, wykonywane w walutach obcych lub wykonywane z zastosowaniem przeliczeń waluty obcej na walutę polską i odwrotnie, są przeliczane po kursach kupna i sprzedaży dewiz obowiązujących w Banku na podstawie tabeli kursów kupna i sprzedaży waluty polskiej w stosunku do walut obcych - ustalonej i ogłaszanej na Stronie internetowej Banku oraz wywieszanej na tablicach ogłoszeń w oddziałach Banku każdego Dnia roboczego, a obowiązującej w momencie wykonania operacji.

§13

Operacje przeznaczone do realizacji z datą bieżącą po ich autoryzacji i przesłaniu do Banku nie podlegają odwołaniu przez Posiadacza / Użytkownika.

§14

1. Bank udostępnia Posiadaczowi / Użytkownikowi informacje o dokonanych operacjach niezwłocznie po ich wykonaniu – za pośrednictwem Teleserwisu lub db easyNET oraz na wyciągu sporządzanym z Rachunku Posiadacza.
2. Dyspozycja nie zostanie zrealizowana, jeżeli jej wykonanie jest niemożliwe z przyczyn niezależnych od Banku, a także w przypadku:
 - 1) negatywnej identyfikacji lub weryfikacji Posiadacza / Użytkownika,
 - 2) braku środków na jej realizację oraz na pokrycie należnych Bankowi opłat i prowizji,
 - 3) braku danych niezbędnych do jej wykonania,
 - 4) możliwości przekroczenia limitów określonych w zakresie poszczególnych Produktów,
 - 5) niezgodności z obowiązującymi przepisami prawa,
 - 6) awarii urządzenia nagrywającego.
3. Bank informuje Posiadacza / Użytkownika o odmowie realizacji dyspozycji oraz o przyczynie jej niewykonania za pośrednictwem Kanałów bankowości elektronicznej najpóźniej w następnym Dniu roboczym, chyba że przepisy powszechnie obowiązujące zobowiązują Bank do nieujawniania ww. informacji.
4. Bank informuje o braku możliwości wykonania danego typu operacji z przyczyn niezależnych od Banku poprzez niezwłoczne umieszczenie stosownej informacji w tym zakresie na Stronie internetowej Banku lub w db easyNET, a także poprzez Teleserwis.

Rozdział 8

Zasady pobierania opłat i prowizji

§15

1. Za korzystanie z Usług bankowości elektronicznej, w tym za operacje zlecone za pośrednictwem dostępnych Kanałów bankowości elektronicznej Bank pobiera z Rachunku Posiadacza prowizję i opłaty zgodnie z obowiązującą w Banku właściwą dla Produktu Tabelą. Posiadacz zobowiązany jest do zapewnienia na tym Rachunku środków w wysokości umożliwiającej Bankowi pobranie należnej kwoty.
2. Prowizje i opłaty związane z transakcjami pobierane są w dniu wykonania operacji zleconej przez Posiadacza / Użytkownika.
3. Informacje o pobranych opłatach i prowizjach, Posiadacz / Użytkownik może uzyskać niezwłocznie po obciążeniu Rachunku daną opłatą lub prowizją za pośrednictwem Kanałów bankowości elektronicznej oraz na wyciągu sporządzanym z Rachunku.

Rozdział 9

Reklamacje

§16

1. Posiadacz / Użytkownik zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość wykonania zleczonych dyspozycji na podstawie wyciągów bankowych, listy zleceń i historii rachunków.
2. Wszelkie reklamacje dotyczące działalności lub usług świadczonych przez Deutsche Bank PBC SA mogą być składane:

- 1) w każdym oddziale Banku,
 - 2) **telefonicznie** – pod numerem infolinii 801 18 18 18, a dla dzwoniących z telefonów komórkowych lub z zagranicy: +48 12 625 80 00,
 - 3) **elektronicznie** – poprzez formularz zgłoszenia reklamacji dostępny na stronie www.deutschebank.pl w zakładce „Kontakt”,
 - 4) **pisemnie** na adres: Deutsche Bank PBC SA: Zespół Obsługi Reklamacji, ul. Rakowicka 7, 31-511 Kraków.
3. Reklamacje będą rozpatrywane niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania przez Bank.
 4. W szczególnych przypadkach dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu rozpatrywania reklamacji, wówczas Bank poinformuje o wydłużeniu tego terminu. Ostateczny termin nie będzie jednak dłuższy, niż 90 dni od dnia otrzymania reklamacji przez Bank.
 5. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Klienta, numer reklamowanej umowy lub rachunku, szczegółowy opis podstaw reklamacji wraz z jej uzasadnieniem, oraz podpis.
 6. O wyniku postępowania reklamacyjnego Bank powiadomi w formie pisemnej lub w inny sposób, uzgodniony z Klientem.
 7. Od wyniku postępowania reklamacyjnego Klientowi przysługuje prawo odwołania. W przypadku negatywnego rozstrzygnięcia postępowania odwoławczego przez Bank, Klientowi przysługuje prawo odwołania do Bankowego Arbitrażu Konsumentkiego przy Związku Banków Polskich oraz prawo złożenia zapisu na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego. W przypadku postępowań reklamacyjnych z udziałem konsumentów można skorzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta oraz Rzecznika Ubezpieczonych (w zakresie produktów związanych z rynkiem emerytalnym i ubezpieczeniowym).
 8. Organem sprawującym nadzór i kontrolę nad działalnością Deutsche Bank PBC S.A. jest Komisja Nadzoru Finansowego.
6. Jeżeli Posiadacz / Użytkownik podejrzewa możliwość wejścia w posiadanie lub ujawnienia osobom trzecim narzędzi wchodzących w skład Pakietu uwierzytelniającego, zobowiązany jest:
 - 1) w przypadku Kodu dostępu – zmienić Kod dostępu na nowy w Teleserwisie lub db easyNET,
 - 2) w przypadku Metody autoryzacji – niezwłocznie zgłosić ten fakt konsultantowi Teleserwisu lub pracownikowi oddziału w celu jej zastrzeżenia.
 7. W przypadku czterokrotnego błędnego podania Kodu dostępu podczas identyfikacji Posiadacza / Użytkownika za pośrednictwem Kanału bankowości elektronicznej, następuje automatyczna blokada dostępu do Usług bankowości elektronicznej.
 8. W razie zablokowania dostępu Posiadacz / Użytkownik może odblokować dostęp do Usług bankowości elektronicznej jedynie za pośrednictwem Teleserwisu.
 9. W przypadku czterokrotnego błędnego podania Kodu jednorazowego SMS/Kodu podczas autoryzacji dyspozycji w Kanale bankowości elektronicznej db easyNET, następuje automatyczna blokada przypisanej do użytkownika Metody autoryzacji
 10. Po dokonaniu zastrzeżenia:
 - 1) Karty identyfikacyjnej TAN – Bank niezwłocznie wydaje Posiadaczowi / Użytkownikowi nową kartę w trybie przewidzianym w § 9 ust. 6, na podstawie dyspozycji złożonej przez Posiadacza / Użytkownika w Teleserwisie,
 - 2) Narzędzia autoryzacyjnego innego, niż Karta identyfikacyjna TAN – Bank niezwłocznie przypisuje Posiadaczowi / Użytkownikowi nowe Narzędzie autoryzacyjne na podstawie dyspozycji złożonej przez Posiadacza / Użytkownika w Teleserwisie.
 11. W przypadku wykorzystywania Kanałów bankowości elektronicznej przez Posiadacza / Użytkownika w sposób niezgodny z Ogólnymi warunkami lub obowiązującymi przepisami prawa, Bankowi przysługuje prawo zablokowania określonego lub wszystkich Kanałów bankowości elektronicznej.

Rozdział 10

Zasady bezpieczeństwa Usług bankowości elektronicznej

§17

1. Bank zapewnia bezpieczeństwo korzystania z Usług bankowości elektronicznej z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych.
2. Posiadacz / Użytkownik zobowiązany jest każdorazowo sprawdzić prawidłowość szyfrowanego połączenia internetowego przed użyciem Numeru Identyfikacyjnego Klienta oraz Kodu dostępu.
3. Posiadacz / Użytkownik zobowiązany jest stosować się do zaleceń Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa Usług bankowości elektronicznej, w szczególności do ochrony narzędzi wchodzących w skład Pakietu uwierzytelniającego przed ich utratą, ujawnieniem osobom trzecim lub innymi czynnikami wpływającymi na ograniczenie ich skuteczności. Szczegółowe informacje dotyczące zasad bezpieczeństwa Usług bankowości elektronicznej znajdują się w Poradniku bezpieczeństwa.
4. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki niedochowania przez Posiadacza / Użytkownika obowiązków, o którym mowa w ust. 2 i 3.
5. Posiadacz / Użytkownik powinien rozłączyć się z Teleserwisem lub db easyNET w przypadku odejścia lub nieobecności przy telefonie lub komputerze, w szczególności odłożyć słuchawkę lub wylogować się z systemu db easyNET.

Rozdział 11

Zasady odpowiedzialności

§18

1. Posiadacz / Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Kanałów bankowości elektronicznej zgodnie z postanowieniami Umowy, Ogólnych warunków oraz ogólnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Posiadacz jest w pełni odpowiedzialny za działania i zaniechania Użytkowników w zakresie, o którym mowa w ust. 1.
3. Posiadacz ponosi odpowiedzialność za prawidłowo autoryzowane dyspozycje wykonane przez Bank, zlecone przez Posiadacza / Użytkownika.
4. Bank ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone Posiadaczowi w zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy prawa, w szczególności ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych, ustawy Prawo Bankowe oraz Kodeksu cywilnego. Bank nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli szkoda nastąpiła wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy Klienta lub osoby trzeciej, za którą Bank nie ponosi odpowiedzialności. Niezależnie od powyższego Bank nie jest zobowiązany do przeciwdziałania skutkom siły wyższej w zakresie, w jakim koszt takich czynności byłby nieproporcjonalnie większy, niż potencjalna szkoda, którą może ponieść Posiadacz.

Rozdział 12

Zmiana Ogólnych warunków i tryb informowania

§19

1. Bank może zmienić postanowienia Ogólnych warunków z ważnych przyczyn obejmujących w szczególności:
 - 1) uchylene, zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa lub wydanie rozstrzygnięć przez odpowiednie władze mające zastosowanie do Banku i wpływające na jego działalność,
 - 2) wprowadzenie przez Bank zmian organizacyjnych lub technologicznych, w tym dotyczących zasad obsługi Klienta, wpływających na obsługę Klientów korzystających z usług Banku na podstawie Ogólnych warunków,
 - 3) zmianę obecnych, wprowadzenie nowych lub zrezygnowanie przez Bank z oferowania niektórych usług.
2. W przypadku zmiany Ogólnych warunków Bank wyśle do Posiadacza zawiadomienie wraz z tekstem zmiany za pośrednictwem db easyNET, na adres poczty elektronicznej lub korespondencyjnie, a dla Posiadacza nieposiadającego dostępu do db easyNET adres poczty elektronicznej lub korespondencyjnie. Posiadacz odpowiada za poinformowanie Użytkowników o zmianach Ogólnych warunków.
3. Treść Ogólnych warunków jest dostępna w formie ogólnodostępnym dla wszystkich Klientów na Stronie internetowej Banku. Posiadacz / Użytkownik ma możliwość ich pobrania w każdej chwili, przechowywania i odtworzenia w zwykłym toku czynności.
4. W przypadku, gdy Posiadacz nie akceptuje wprowadzonych zmian do Ogólnych warunków, może wypowiedzieć Umowę w trybie określonym w § 5 ust. 1 w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o zmianie Ogólnych warunków.
5. Przyjmuje się, iż Posiadacz zaakceptował dokonane zmiany Ogólnych warunków, jeżeli nie wypowiedział Umowy w terminie, o którym mowa w ust. 4.

Rozdział 13

Postanowienia końcowe

§20

1. Wszelkie dane i informacje, które Posiadacz przekazuje Bankowi, zarówno przed zawarciem, jak i w czasie obowiązywania Umowy winny być prawdziwe, aktualne i wyczerpujące.
2. Posiadacz / Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Banku o wszelkich zmianach danych, które ujawnił Bankowi, w szczególności o zmianie danych adresowych i kontaktowych.
3. Bank zastrzega sobie prawo do rejestrowania i archiwizacji na nośnikach elektronicznych rozmów telefonicznych z Posiadaczem / Użytkownikiem dla celów dowodowych.
4. Bank zastrzega sobie prawo do kontaktowania się z Użytkownikiem za pomocą Kanałów bankowości elektronicznej, z których Użytkownik korzysta.
5. Za korzystanie z Kanałów bankowości elektronicznej i składanie Dyspozycji Bank pobiera od Klientów opłaty i prowizje określone w Tabeli.

6. W przypadku sprzeczności postanowień Umowy z postanowieniami Umowy o Produkt w zakresie dotyczącym zasad świadczenia Usług bankowości elektronicznej, stosuje się postanowienia Umowy.
7. W sprawach nieuregulowanych w Ogólnych warunkach stosuje się przepisy ustawy z dnia 12 września 2002 roku o elektronicznych instrumentach płatniczych (Dz.U. Nr 169, poz. 1385 z późniejszymi zmianami) oraz innych właściwych przepisów.
8. Ogólne warunki wchodzą w życie z dniem ich publikacji.