

Regulamin Usługi Elektronicznej do rachunku bankowego służącego do realizacji spłaty Produktu Hipotecznego w DNB Bank Polska S.A.

Słowniczek

1. **Bank** – DNB Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, pod adresem: ul. Postępu 15c, 02-676 Warszawa, spółką o kapitale zakładowym wpłaconym w całości w kwocie 1.257.200.000,00 zł, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, Wydział XIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000022156, posiadającym NIP 525-22-12-939, REGON 017296065.
2. **Dyspozycja** – złożone przez Posiadacza zlecenie dokonania przez Bank określonej w niniejszym Regulaminie usługi realizowanej za pośrednictwem Usługi Elektronicznej.
3. **Dzień roboczy** - każdy dzień, za wyjątkiem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy, w którym Bank prowadzi działalność.
4. **Identyfikator** – unikatowy, indywidualny dla każdego Posiadacza, ośmiocyfrowy ciąg znaków, wygenerowany i przydzielony przez Bank.
5. **Hasło Dostępu** – hasło używane przez Posiadacza w celu weryfikacji jego tożsamości, stanowiące jeden z elementów identyfikacji w Usłudze Elektronicznej.
6. **Tele KOD** – poufny numer identyfikacyjny wykorzystywany przy autoryzacji za pośrednictwem systemu telefonicznego.
7. **Komunikat** – forma przekazywania informacji określonych w Regulaminie. Treść Komunikatu dostępna jest na stronie internetowej Banku.
8. **Posiadacz** – osoba fizyczna, z którą Bank zawarł umowę o Produkt Hipoteczny.
9. **Produkt Hipoteczny** – pożyczka hipoteczna lub kredyt hipoteczny w Banku.
10. **Rachunek** – rachunek bankowy wskazany Posiadaczowi przez Bank, który służy wyłącznie do spłaty zobowiązania kredytowego z tytułu danego Produktu Hipotecznego.
11. **Regulamin** – niniejszy Regulamin dostępu elektronicznego do rachunku bankowego służącego do realizacji spłaty Produktu Hipotecznego w DNB Bank Polska S.A.
12. **Sesja** – użytkowanie dostępu elektronicznego przez Posiadacza aż do momentu wylogowania, poprzedzone dokonaniem poprawnej Identyfikacji za pomocą Identyfikatora oraz Hasła.
13. **Usługa Elektroniczna** – udostępniony przez Bank system elektroniczny umożliwiający porozumiewanie się z Bankiem, składanie Dyspozycji oraz dostęp do informacji o Rachunku za pośrednictwem systemu internetowego lub systemu telefonicznego składającego się z serwisu automatycznego lub serwisu obsługiwanego przez operatora.
14. **Zasady Bezpieczeństwa** – zbiór zaleceń dotyczących bezpieczeństwa korzystania z Usługi Elektronicznej, w tym zasad dotyczących bezpiecznego stosowania, opublikowanej na www.dnb.pl i stosowanych odpowiednio w zakresie realizacji Dyspozycji.

Warunki Usługi Elektronicznej

1. Warunkiem udostępnienia Posiadaczowi Usługi Elektronicznej do Rachunku, za pośrednictwem którego następuje spłata Produktu Hipotecznego, jest zgoda Posiadacza na warunki niniejszego Regulaminu.
2. Usługa Elektroniczna oferowana jest Posiadaczowi nieodpłatnie.
3. Bank wydaje Posiadaczowi Identyfikator oraz Hasło Dostępu, które przesyła na numer telefonu komórkowego wskazany przez Posiadacza. Odrębne Identyfikatory oraz Hasła dostępu są wydawane pozostałym Posiadaczom.
4. Usługa Elektroniczna jest dostępna dla Posiadacza do czasu, w którym Rachunek służy do spłaty Produktu Hipotecznego, z zastrzeżeniem, że maksymalny czas jej świadczenia nie może być dłuższy niż ostatni dzień miesiąca, po którym nastąpiła całkowita spłata zobowiązania Posiadacza z tytułu posiadanego Produktu Hipotecznego. Posiadacz może w dowolnym czasie zrezygnować z Usługi Elektronicznej składając dyspozycję do Banku.
5. Bank umożliwia Posiadaczowi dostęp za pośrednictwem Usługi Elektronicznej do:
 - a. podglądu salda środków na Rachunku
 - b. podglądu aktualnego zadłużenia z tytułu Produktu Hipotecznego,
 - c. harmonogramu spłat Produktu Hipotecznego,
 - d. podglądu do historii rachunku,
 - e. oprocentowanie i marżę Produktu Hipotecznego,
 - f. złożenia Formularza za pośrednictwem, którego można złożyć w Banku Dyspozycję w postaci wiadomości tekstowej lub załączonego dokumentu.
6. Zakres dyspozycji udostępnionych w ramach Usługi Elektronicznej określa tabela stanowiąca załącznik nr 1 do Regulaminu i podawana do wiadomości w formie Komunikatu.
7. Usługi wymienione w pkt. 5 realizowane za pośrednictwem Usługi Elektronicznej są wykonywane po dokonaniu przez Bank identyfikacji Posiadacza.
8. Identyfikacja, o której mowa w pkt. 6 dokonywana jest na podstawie weryfikacji:
 - a. Identyfikatora,
 - b. Hasła dostępuoraz dodatkowych pytań i odpowiedzi w przypadku korzystania z serwisu telefonicznego.
9. Za wszelkie dyspozycje złożone za pośrednictwem formularza, o którym mowa w pkt 5f podczas prawidłowo ustanowionej Sesji odpowiada Posiadacz.
10. Zestawienie o zmianach stanu Rachunku i ustaleniu salda będzie dostępne w Usłudze Elektronicznej najpóźniej w następnym Dniu roboczym po zrealizowaniu ich przez Bank.
11. Bank może nie wykonać Dyspozycji złożonej za pośrednictwem formularza, o którym mowa w pkt 5f w przypadku zaistnienia niezależnie od Banku okoliczności uniemożliwiających ich wykonanie, a także w przypadku:
 - a. negatywnej identyfikacji Posiadacza,
 - b. braku środków na jej realizację oraz na pokrycie należnych Bankowi opłat lub możliwości przekroczenia określonych limitów,
 - c. braku danych niezbędnych do jej wykonania,
 - d. niezgodności danych Posiadacza podanych w Dyspozycji z danymi posiadanymi przez Bank , w szczególności : nr dowodu osobistego, adres, imię, nazwisko,
 - e. niezgodności z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.

12. Informacja o niezrealizowaniu Dyspozycji oraz o przyczynie jej niewykonania przekazywana jest Posiadaczowi za pośrednictwem Usługi Elektronicznej najpóźniej w następnym Dniu roboczym przypadających po dniu planowanej realizacji dyspozycji z zastrzeżeniem ewentualnych awarii systemu, za które Bank nie ponosi odpowiedzialności.
13. Posiadacz ma dostęp do Usługi Elektronicznej 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu poza okresami przerw technicznych wprowadzanych przez Bank, jeżeli jest to niezbędne dla poprawnego działania Usługi Elektronicznej, po uprzednim poinformowaniu Posiadacza w komunikacie systemowym lub poprzez umieszczenie informacji na stronie internetowej Banku, nie później niż w dniu poprzedzającym taką przerwę oraz z wyłączeniem awarii skutkujących niedostępnością Usługi Elektronicznej.

Zasady odpowiedzialności i bezpieczeństwa

14. Warunkiem niezbędnym do prawidłowego korzystania z Usługi Elektronicznej jest włączenie przez Posiadacza w wykorzystywanej przeglądarce internetowej możliwości korzystania z tzw. plików cookies.
15. Posiadacz jest zobowiązany do stosowania Zasad Bezpieczeństwa znajdujących się na stronie internetowej Banku. Bank informuje Posiadacza o zastosowaniu nowych lub aktualizacji Zasad Bezpieczeństwa za pomocą komunikatu.
16. Bank zapewnia poprawne działanie systemu Usługi Elektronicznej na systemach operacyjnych oraz przeglądarkach zgodnych z zasadami i zaleceniami wskazanymi na stronie internetowej Banku. W przypadku korzystania przez Posiadacza z innych niż zalecane przez Bank systemów operacyjnych lub przeglądarek albo nieprzestrzegania Zasad Bezpieczeństwa, Bank nie ponosi odpowiedzialności za błędne działanie systemu Usługi Elektronicznej ani za szkody powstałe z tego tytułu. Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe na skutek nieprawidłowego funkcjonowania sprzętu i sieci komputerowej u Posiadacza.
17. Posiadacz zobowiązany jest do zabezpieczenia dostępu do Identyfikatora i Hasła oraz ich nie ujawniania osobom trzecim.
18. Posiadacza obowiązuje zakaz ujawniania informacji o działaniu Usługi Elektronicznej, których ujawnienie może spowodować naruszenie mechanizmów zapewniających bezpieczeństwo działania Usługi Elektronicznej.
19. W przypadku wystąpienia podejrzeń, że osoba trzecia weszła w posiadanie Identyfikatora lub Hasła, Posiadacz ma obowiązek niezwłocznie powiadomić o tym Bank.
20. Posiadacz powinien kontrolować rejestrowaną przez Usługę Elektroniczną datę ostatniego logowania, sprawdzać czy zarejestrowana przez system data ostatniego logowania jest zgodna z faktycznym logowaniem Posiadacza oraz czy nie nastąpiła próba logowania przez osoby trzecie. W przypadku podejrzenia, że nastąpiło naruszenie zabezpieczeń, Posiadacz ma obowiązek niezwłocznie powiadomić o powyższym fakcie Bank celem dokonania blokady dostępu do Usługi Elektronicznej.
21. Dyspozycje dokonane przez osoby, którym Posiadacz udostępnił Identyfikator oraz Hasło, będą traktowane jak dyspozycje wykonane przez Posiadacza.
22. Posiadacz zobowiązany jest do:

- a. korzystania z oprogramowania zapewniającego szyfrowane połączenie internetowe z Usługą Elektroniczną,
 - b. każdorazowego sprawdzenia prawidłowości szyfrowanego połączenia internetowego przed użyciem Identyfikatora i Hasła dostępu.
23. Bank może kontaktować się telefonicznie z Posiadaczem w celu weryfikacji przekazanej przez Posiadacza komunikacji za pomocą Usługi Elektronicznej.

Blokada dostępu

24. Trzykrotne błędne użycie Identyfikatora lub Hasła przez Posiadacza powoduje automatyczne zablokowanie dostępu do Usługi Elektronicznej.
25. W przypadku opisanym w pkt. 24 powyżej odblokowanie Usługi Elektronicznej może nastąpić tylko i wyłącznie telefonicznie.
26. Bank może zablokować dostęp do Usługi Elektronicznej w przypadku stwierdzenia korzystania z Usługi Elektronicznej w sposób sprzeczny z Regulaminem lub Zasadami Bezpieczeństwa, przepisami prawa powszechnie obowiązującymi lub w sposób wskazujący na próby łamania zabezpieczeń bądź próby dostępu do danych innych niż związane z Rachunkiem.
27. W sytuacji, o której mowa w pkt. 26, Bank kontaktuje się z Posiadaczem przed dokonaniem blokady lub, jeżeli jest to niemożliwe, niezwłocznie po jej dokonaniu.
28. Posiadacz może zablokować dostęp do Usługi Elektronicznej telefonicznie w godzinach pracy centrum telefonicznego.
29. W przypadku:
- a. utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia Identyfikatora lub Hasła lub
 - b. jakiegokolwiek incydentu technicznego lub innej awarii związanej z korzystaniem z Usługą Elektroniczną, która może zagrozić bezpieczeństwu

Posiadacz powinien niezwłocznie powiadomić o powyższym fakcie Bank, celem dokonania blokady dostępu do Usługi Elektronicznej. Przez zablokowanie dostępu do Usługi Elektronicznej należy rozumieć brak możliwości korzystania przez Posiadacza z Usługi Elektronicznej.

Reklamacje

30. Reklamacje dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu Usługi Elektronicznej mogą być składane:
- a) telefonicznie,
 - b) w formie pisemnej – bezpośrednio w Banku,
 - c) drogą korespondencyjną,
 - d) za pośrednictwem Usługi Elektronicznej.
31. Zgłoszone przez Posiadacza reklamacje, Bank jest zobowiązany rozpatrzyć w terminie 10 dni roboczych licząc od daty ich wpływu do Banku, z zastrzeżeniem pkt. 32.
32. W przypadku, gdy przedmiot reklamacji wymaga przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i dodatkowych uzgodnień, termin rozpatrywania reklamacji może być dłuższy niż określony w pkt. 31, o czym Bank pisemnie poinformuje Posiadacza.

33. Reklamacje dotyczące realizacji dyspozycji składanych za pośrednictwem Usługi Elektronicznej powinny być składane niezwłocznie po stwierdzeniu nieprawidłowości, jednak nie później niż w ciągu 14 dni.

Oświadczenia i zastrzeżenia

34. Posiadacz wyraża zgodę na rejestrowanie wszystkich rozmów telefonicznych prowadzonych przez niego z Bankiem, i przechowywanie zarejestrowanych rozmów oraz na to, aby stanowiły one dowód w postępowaniu przed sądem w przypadku zaistnienia sporu co do treści dyspozycji złożonych przez telefon.

35. Bank zastrzega sobie prawo do dokonywania przerw w dostępie do Usługi Elektronicznej w związku z koniecznością przeprowadzania okresowych konserwacji, a także z innych przyczyn niezależnych od Banku.

36. Bank zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn w każdym czasie. Za ważne przyczyny uznaje się:

a) Wprowadzenie nowych przepisów prawnych oraz uchylenie lub zmiana przepisów prawnych już obowiązujących,

b) Zmiany w funkcjonowaniu Usługi Elektronicznej lub Produktu Hipotecznego.

37. W przypadku zmian Regulaminu Bank powiadamia wszystkich Posiadaczy o treści zmian stosownym komunikatem przed kolejnym logowaniem do Usługi Elektronicznej.

38. Zmieniony Regulamin wiąże Klienta, który nie zrezygnuje z Usługi Elektronicznej w terminie 14 dni od daty powiadomienia o zmianie Regulaminu, dokonanego w sposób opisany w pkt 37. Ewentualna rezygnacja Posiadacza z Usługi Elektronicznej następuje poprzez złożenie oświadczenia o rezygnacji w rozmowie z infolinią Banku pod numerem telefonu + 48 22 531 39 39

39. Korzystanie przez Posiadacza z Usługi Elektronicznej po wprowadzeniu zmian do Regulaminu równoznaczne jest z ich zaakceptowaniem przez Posiadacza.

Załącznik 1

Zakres wniosków i dyspozycji udostępnionych w ramach Usługi Elektronicznej

Dyspozycja	Kanały dostępu (√ oznacza usługa dostępna w danym kanale)			
	System telefoniczny (pytania) ³	System telefoniczny (IVR)	System telefoniczny (serwis automatyczny) ³	System internetowy
Zarządzanie dostępem				
Zmiana hasła dostępu do Systemu internetowego				√
Zmiana hasła dostępu do Systemu telefonicznego			√	
Blokada dostępu do systemu internetowego / Systemu telefonicznego	√	√	√	√
Odblokowanie dostępu do Systemu internetowego / Systemu telefonicznego	√	√		√
Zamknięcie UE	√	√		√
Zmiana telefonu do Kodów SMS		√		√
Informacje o Rachunku do spłaty Produktu Hipotecznego				
Saldo Rachunku	√	√	√	√
Szczegółowe informacje o Rachunku	√	√	√	√
Historia operacji na Rachunku	√	√	√	√
Szczegółowe informacje o wybranej operacji	√	√		√
Produkt hipoteczny				
Szczegółowe informacje o zaciągniętym kredycie	√	√		√
Harmonogram spłaty kredytu	√	√		√
Wnioski				
Szczegółowe informacje o złożonych wnioskach	√	√		√
Zastrzeżenie dokumentu tożsamości		√		
Zmiana danych osobowych	√	√		√
Wniosek o wydanie historii rachunku				√
Wniosek o wydanie duplikatu wyciągu				√
Historia rachunku				√
Potwierdzenie wykonania transakcji				√
Wniosek o opinię/zaświadczenie o rachunku				√
Wniosek o przetwarzane dane osobowe RODO				√
Reklamacja – formularz zgłoszeniowy	√	√		√
Wniosek o zamknięcie dostępu do usługi elektronicznej				√
Wniosek o zmianę parametrów w usłudze elektronicznej				√
Obsługa posprzedażowa produktów hipotecznych				
Wniosek o wydanie duplikatu dokumentów wymaganych przez Sąd do wykreślenia hipotek				√
Wniosek o sporządzenie historii spłaty produktu hipotecznego				√
Wniosek o sporządzenie kopii dokumentu na wniosek Klienta				√
Wniosek o pisemne potwierdzenie decyzji/ stanowiska Banku				√
Wniosek o wydanie standardowej opinii bankowej o kredycie hipotecznym				√
Wniosek o wydanie niestandardowego dokumentu dotyczącego kredytu hipotecznego na wniosek Klienta / niestandardowej opinii bankowej o kredycie hipotecznym				√
Wydanie pisma/ zaświadczenia/dokumentu/promesy/ dotyczącego kredytu hipotecznego wg życzenia Klienta				√
Dyspozycja całkowitej/częściowej spłaty kredytu				√
Przyjęcie zgłoszenia faktu śmierci Kredytobiorcy/ Współkredytobiorcy				√