



Zasady rozpatrywania reklamacji Klientów indywidualnych

1. Reklamacją jest wystąpienie skierowane do Deutsche Bank Polska SA, 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 SA: Biuro Obsługi Reklamacji, ul. Lubicz 23, 31-503 Kraków.
- b) telefonicznie – pod numerem 801 103 103, +48 22 4 680 680 Godziny obsługi: 9.00-17.00 (od poniedziałku do piątku)
- c) elektronicznie – poprzez formularz zgłoszenia reklamacji lub poprzez aplikację dbhipoNet

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 Klienta 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 dni od dnia otrzymania reklamacji.

6. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Klienta, numer reklamowanej umowy lub rachunku, szczegółowy opis podstaw reklamacji wraz z jej uzasadnieniem, oraz podpis.

7. O wyniku postępowania reklamacyjnego Bank powiadomi w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Klienta odpowiedź na reklamację może zostać dostarczona pocztą elektroniczną.

8. Od decyzji Banku, nieuznającej zasadności reklamacji, Klientowi 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, Klientowi 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 wskazujemy, że Klient 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.

10. W przypadku umów zawieranych poprzez internet, możliwe jest skorzystanie przez Klienta (gdy jest on konsumentem) z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (tzw. platforma ODR). Platforma i informacje o zasadach funkcjonowania systemu dostępne są pod adresem: www.ec.europa.eu/consumers/odr.