

## Regulamin świadczenia usługi Bankowości Telefonicznej Getin Noble Banku SA

### I. Postanowienia ogólne § 1.

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i zakres świadczenia przez Getin Noble Bank SA usługi Bankowości Telefonicznej na rzecz Użytkowników.
2. Niniejszy Regulamin jest udostępniony Użytkownikom nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej [www.getinbank.pl](http://www.getinbank.pl) oraz [www.noblebank.pl](http://www.noblebank.pl) w formie, która umożliwia jego pobranie, utwalenie i wydrukowanie.
3. Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z usług Bankowości Telefonicznej.
4. Każdy Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu od chwili zawarcia Umowy o świadczenie usługi Bankowości Telefonicznej.
5. Bank udostępni w sposób wskazany w ust. 2 powyżej wzór Umowy o świadczenie usługi Bankowości Telefonicznej Getin Noble Banku SA.

### § 2.

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Bank** - Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Domaniewska 39b, 02-675 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000018507, NIP 7120102793, REGON 004184103, której kapitał zakładowy wynosi 953.763.097,00 zł (w pełni wpłacony). Ilekroć w niniejszym Regulaminie mowa jest o stosownych czynnościach Banku rozumie się przez to czynności wykonywane poprzez Noble Bank – Pion Bankowości Prywatnej Getin Noble Banku SA oraz Getin Bank – Pion Bankowości Detalicznej i Korporacyjnej Getin Noble Banku SA.
2. **Bankowość Telefoniczna** – usługa polegająca na zapewnieniu dostępu do środków zgromadzonych na Rachunkach Użytkownika, na realizacji Dyspozycji złożonych przez Użytkownika oraz na dostępie do informacji o Rachunkach Użytkownika przy użyciu telefonu z wybieraniem tonowym.
3. **Contact Center** – jednostka organizacyjna Banku przyjmująca Dyspozycje Użytkowników w ramach realizacji Umowy oraz świadcząca telefoniczną obsługę aktualnych oraz potencjalnych Użytkowników, w zakresie informacyjnym oraz transakcyjnym.
4. **Dyspozycja** - oświadczenie woli Użytkownika (zlecenie) dotyczące:
  - a) wykonania (realizacji) przez Bank Operacji albo
  - b) rozpoczęcia lub zakończenia albo zmiany sposobu świadczenia innych usług Bankowości Telefonicznej lub też wykonania (realizacji) innych usług Bankowości Telefonicznej,złożone za pośrednictwem telefonu przez Użytkownika.
5. **Hasło** - ciąg losowo wybranych cyfr służący do identyfikacji Użytkownika w Bankowości Telefonicznej, przekazywane w specjalnie zabezpieczonej kopercie lub poprzez wiadomość tekstową SMS. Hasło jest znane tylko Użytkownikowi, któremu zostało przekazane.
6. **Inne usługi Bankowości Telefonicznej** – inne niż Operacje czynności faktyczne lub prawne zleczone przez Użytkownika

lub o których dokonanie Użytkownik wnioskuje, a których wykonywanie przez Bank jest objęte zakresem przedmiotowym Umowy.

7. **Karta** - karta płatnicza wydawana na warunkach określonych odrębną umową produktową pomiędzy Użytkownikiem a Bankiem.
8. **Karta kredytowa** – karta wydawana przez Bank uprawniająca do dokonywania Operacji z wykorzystaniem Limitu Karty,
9. **Kredyt** - środki pieniężne oddane przez Bank do dyspozycji Użytkownika będącego kredytobiorcą na warunkach i zasadach określonych w Umowie kredytu.
10. **Pożyczka** – środki pieniężne oddawane przez Bank do dyspozycji Klientowi będącemu pożyczkobiorcą na warunkach i zasadach określonych w Umowie Pożyczki.
11. **Użytkownik** – klient Banku korzystający z usługi Bankowości Telefonicznej na podstawie Umowy zawartej z Bankiem. W Umowie Użytkownik zostaje określony jako **Klient**.
12. **Limit Karty** – maksymalna kwota dopuszczalnego zadłużenia z tytułu korzystania z Karty kredytowej wyrażona w złotych, ustalana przez Bank indywidualnie dla Posiadacza.
13. **Limit dozwolonego debetu** – kwota, do wysokości której Posiadacz rachunku może składać dyspozycje obciążeniowe nie znajdujące pokrycia w saldzie Rachunku ROR.
14. **Odnawialny kredyt konsumpcyjny** – kredyt gotówkowy konsumpcyjny o charakterze odnawialnym prowadzony na odrębnym rachunku bankowym służącym do obsługi kredytu.
15. **LogIn** – ustalony ciąg znaków identyfikujący Użytkownika w Bankowości Telefonicznej.
16. **Oddział** - jednostka organizacyjna, w której Bank świadczy usługi dla Użytkowników, objęte Umową i Regulaminem.
17. **Operacje** – zlecenia Użytkownika dotyczące rozporządzania środkami pieniężnymi zgromadzonymi na Rachunkach Użytkownika, w zakresie określonym Umową.
18. **Posiadacz** - osoba dla której na podstawie odrębnych umów produktowych Bank prowadzi Rachunek. W przypadku rachunku wspólnego, Posiadaczem jest każda z osób uprawnionych do rozporządzania środkami zgromadzonymi na Rachunku.
19. **Rachunki** – oznacza rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe, rachunki oszczędnościowe, rachunki dla rozliczeń udzielonych kredytów, w tym operacji dokonanych kartą kredytową (Rachunki kredytowe), rachunki terminowych lokat oszczędnościowych, rachunki przejściowe (lokaty zakładane przelewem) prowadzone przez Bank na rzecz Użytkownika na podstawie odrębnych umów produktowych, do których Bank oferuje usługę Bankowości Telefonicznej.
20. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usługi Bankowości Telefonicznej Getin Noble Bank SA, udostępniony Użytkownikom nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej Banku w formie, która umożliwia jego pobranie, utwalenie i wydrukowanie.
21. **Tabela Opłat i Prowizji** - odpowiednia Tabela Opłat i Prowizji określająca wysokość pobieranych przez Bank opłat i prowizji za czynności bankowe dla poszczególnych produktów bankowych, zgodnie z postanowieniami Umów produktowych.

22. **Umowa** – Umowa o świadczenie usługi Bankowości Telefonicznej Getin Noble Banku SA zawarta pomiędzy Użytkownikiem a Bankiem, będąca umową o usługi bankowości elektronicznej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych (Dz. U. z 2002 r., Nr 169, poz. 1385, z późn. zm.)
23. **Umowa kredytu** - odrębna umowa produktowa pomiędzy Użytkownikiem jako kredytobiorcą a Bankiem, zawierana w formie pisemnej lub na odległość za pomocą usługi Bankowości Telefonicznej, regulująca warunki i zasady na jakich Bank oddaje Użytkownikowi do dyspozycji środki pieniężne stanowiące Kredyt.
24. **Umowa limitu dozwolonego debetu** - odrębna umowa produktowa pomiędzy Klientem jako kredytobiorcą/ Posiadaczem a Bankiem zawierana w formie pisemnej lub na odległość za pomocą usługi Bankowości Telefonicznej regulująca warunki i zasady na jakich Bank oddaje Kredytobiorcy/ Posiadaczowi do dyspozycji środki pieniężne stanowiące Limit dozwolonego debetu.
25. **Umowa odnawialnego kredytu konsumpcyjnego** - odrębna umowa produktowa pomiędzy Klientem jako kredytobiorcą/ Posiadaczem a Bankiem zawierana w formie pisemnej lub na odległość za pomocą usługi Bankowości Telefonicznej regulująca warunki i zasady na jakich Bank oddaje Kredytobiorcy/ Posiadaczowi do dyspozycji środki pieniężne stanowiące Limit.
26. **Umowa o kartę kredytową** – odrębna umowa produktowa pomiędzy Klientem jako Posiadaczem Limitu karty a Bankiem, zawierana w formie pisemnej lub na odległość za pomocą usługi Bankowości Telefonicznej, regulująca warunki i zasady na jakich Bank oddaje Posiadaczowi Limitu karty do dyspozycji środki pieniężne stanowiące Limit karty.
27. **Umowa pożyczki** - odrębna umowa produktowa pomiędzy Klientem jako pożyczkobiorcą a Bankiem, zawierana w formie pisemnej lub na odległość za pomocą usługi Bankowości Telefonicznej, regulująca warunki i zasady na jakich Bank oddaje Pożyczkobiorcy do dyspozycji środki pieniężne stanowiące Pożyczkę.
28. **Umowy produktowe** – odrębne umowy pomiędzy Użytkownikiem a Bankiem, na podstawie których Bank wykonuje na rzecz Użytkownika czynności bankowe i inne usługi oferowane przez Bank.
29. **Zablokowanie usługi Bankowości Telefonicznej** – czynność polegająca na uniemożliwieniu dostępu do usługi Bankowości Telefonicznej.

## **II. Zakres usługi Bankowości Telefonicznej §3.**

1. W ramach usługi Bankowości Telefonicznej Getin Noble Bank SA umożliwia Użytkownikom możliwość składania Dyspozycji oraz dostęp do środków zgromadzonych na Rachunkach, i uzyskiwanie informacji o Rachunkach za pośrednictwem telefonu z wybieraniem tonowym, zaś Użytkownicy upoważniają Bank do obciążania ich Rachunków kwotą dokonanych Operacji oraz należnymi Bankowi opłatami i prowizjami albo zobowiązują się do zapłaty należności na rachunek wskazany przez Bank, w określonych terminach, w sposób i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie oraz w Umowie.
  2. W przypadku rachunku wspólnego, każdy z Posiadaczy Rachunku zawiera z Bankiem odrębną Umowę.
3. W zakresie wskazanym w ust. 4 i 5 poniżej usługa Bankowości Telefonicznej zapewnia dostęp do:
    - a) Rachunków złotówkowych i w walutach obcych, otwartych i prowadzonych przez Bank dla Użytkowników oraz Rachunków kredytowych, za pośrednictwem których rozliczane są udzielone Użytkownikowi przez Bank kredyty w tym Rachunków kredytowych do karty kredytowej wydanej przez Bank oraz Rachunków otwartych i prowadzonych przez Bank w przyszłości, za wyjątkiem rachunków prowadzonych w ramach witryn openonline (www.openonline.pl) i getinonline (www.getinonline.pl).
    - b) wszystkich kart debetowych i kredytowych wydanych do Rachunków Użytkownika do chwili zawarcia Umowy jak również wydanych w przyszłości.
    - c) wszystkich Rachunków lokat otwartych i prowadzonych przez Bank dla Użytkownika oraz Rachunków lokat otwartych i prowadzonych przez Bank dla Użytkownika w przyszłości.
  4. W ramach usług Bankowości Telefonicznej Bank przyjmuje i realizuje Dyspozycje dotyczące:
    - a) uzyskania wszelkich informacji dotyczących Rachunków Użytkownika,
    - b) zamówienia historii Rachunków Użytkownika,
    - c) zamówienia potwierdzenia wykonania transakcji,
    - d) realizacji na dowolny rachunek przelewu wolnych środków,
    - e) zmiany parametrów poszczególnych Rachunków,
    - f) złożenia dyspozycji zlecenia stałego w krajowym obrocie płatniczym w przypadku gdy Umowy produktowe je przewidują,
    - g) modyfikacji dyspozycji zlecenia stałego lub jego odwołania,
    - h) założenia lub zerwania lokaty terminowej,
    - i) zablokowania/odblokowania Karty,
    - j) zastrzeżenia Karty,
    - k) złożenia rezygnacji z Karty,
    - l) zamówienia nowej Karty do Rachunku w miejsce zastrzeżonej,
    - m) dokonania zmiany limitów dziennych dla transakcji gotówkowych lub bezgotówkowych. Dyspozycje będą aktywne od następnego dnia roboczego,
    - n) zamówienia zaświadczenia/ opinii,
    - o) awizowania kwoty wypłaty,
    - p) aktywacji karty,
    - q) aktywacji usługi via sms,
    - r) rezygnacji z dodatkowego ubezpieczenia,
    - s) zawarcia Umowy kredytu gotówkowego,
    - t) zawarcia Umowy pożyczki,
    - u) zawarcia Umowy limitu dozwolonego debetu,
    - v) zawarcia Umowy odnawialnego kredytu konsumpcyjnego,
    - w) zawarcia Umowy o kartę kredytową,
    - x) zmiany (aneksowania): Umowy kredytu, gotówkowego, Umowy pożyczki, Umowy limitu dozwolonego debetu, Umowy odnawialnego kredytu konsumpcyjnego, Umowy o kartę kredytową,
    - y) wcześniejszej spłaty rat z nadpłaty,
    - z) częściowej spłaty Kredytu (nadpłata),
    - aa) zamówienia blankietu do spłaty,
    - bb) zamówienia kopii harmonogramu
    - cc) zamówienia druku cesji,
    - dd) spłaty Kredytu po kursie sprzedaży NBP.
  5. Szczegółowy zakres usługi Bankowości Telefonicznej świadczonej na rzecz Użytkownika określa Umowa,

z zastrzeżeniem postanowień odpowiednich Umów produktowych.

6. Bank może zmienić zakres usług dostępnych za pośrednictwem Bankowości Telefonicznej na warunkach określonych w Umowie.
7. Realizacja i rozliczenie przez Bank Operacji następuje na zasadach określonych Umowami produktowymi, oraz regulaminami Rachunków i usług bankowych właściwymi ze względu na treść Operacji zleconej przez Klienta.
8. Za realizację Dyspozycji złożonych przy użyciu usługi Bankowości Telefonicznej pobierane są opłaty i prowizje w wysokości określonej Tabelami Opłat i Prowizji stanowiącymi załączniki do Umów produktowych.

### **III. Warunki techniczne korzystania z usługi Bankowości Telefonicznej**

#### **§ 4.**

Korzystanie z usługi Bankowości Telefonicznej następuje z wykorzystaniem telefonu z wybieraniem tonowym.

### **IV. Warunki zawarcia Umowy o świadczenie usługi Bankowości Telefonicznej**

#### **§ 5.**

1. Udostępnienie Użytkownikowi usługi Bankowości Telefonicznej następuje po spełnieniu łącznie poniższych warunków:
  - a) posiadanie w Banku przynajmniej jednego dowolnego Rachunku, do którego Bank oferuje usługę Bankowości Telefonicznej,
  - b) zawarcie Umowy o świadczenie usługi Bankowości Telefonicznej Getin Noble Banku SA.
2. Umowa może zostać zawarta:
  - a) w formie pisemnej w Oddziale Banku,
  - b) na odległość, przy użyciu telefonu (poprzez Contact Center).
3. Zawarcie Umowy w sposób określony w ust. 2 lit. b wyżej, następuje z chwilą złożenia przez Użytkownika oświadczenia woli o jej zawarciu, na warunkach przedstawionych Użytkownikowi w ofercie zawarcia Umowy oraz na warunkach określonych w Regulaminie.
4. Niezwłocznie po zawarciu Umowy w sposób określony w ust. 2 lit. b wyżej, Użytkownik otrzymuje pisemne potwierdzenie warunków Umowy.

#### **§ 6.**

W przypadku osoby małoletniej, która ukończyła 13. rok życia, aktywacji usługi Bankowości Telefonicznej może dokonać osoba małoletnia zgodnie z decyzją jej przedstawiciela ustawowego wyrażoną podczas zawierania Umowy lub przedstawiciel ustawowy. Hasło i Login przesyłane są odpowiednio na telefon/adres e-mail/adres korespondencyjny osoby małoletniej lub telefon/adres e-mail/adres korespondencyjny przedstawiciela ustawowego.

### **V. Warunki korzystania z usług Bankowości Telefonicznej**

#### **§ 7.**

1. Po zawarciu Umowy i dokonaniu aktywacji usługi Bankowości Telefonicznej, Użytkownik uzyskuje dostęp do wszystkich Rachunków. Bank bez dodatkowych czynności Użytkownika udostępnia usługę Bankowości Telefonicznej również do Rachunków otwieranych w przyszłości, z momentem otwarcia Rachunku.
2. Każdorazowe uzyskanie dostępu do usługi Bankowości Telefonicznej poprzedza elektroniczna identyfikacji

Użytkownika, za pomocą przydzielonego mu Loginu i Hasła (tonowe wprowadzenie znaków przy użyciu klawiatury aparatu telefonicznego).

3. Umowa określa dane osobowe Użytkownika, których podanie jest niezbędne do świadczenia usługi Bankowości Telefonicznej.
4. Odmowa udostępnienia danych, o których mowa w ust. 3 powyżej przez Użytkownika, upoważnia Bank do odmowy świadczenia usługi Bankowości Telefonicznej.
5. Użytkownik po wprowadzenia Loginu i Hasła uzyskuje połączenie z konsultantem Contact Center.
6. Z zastrzeżeniem ust. 7 i 8 poniżej, Bank doręcza Użytkownikowi Hasło na wskazany przez Użytkownika numer telefonu komórkowego, zaś numer Login - może doręczyć na wskazany przez Użytkownika adres e-mail.
7. W wypadku zawarcia Umowy w sposób określony w § 5 ust. 2 lit. b, w razie braku możliwości przekazania numeru telefonu komórkowego w bezpieczny sposób lub gdy Użytkownik nie posiada telefonu komórkowego, Użytkownik upoważnia Bank do przesłania Hasła w specjalnie zabezpieczonej kopercie na adres korespondencyjny wskazany przez Użytkownika.
8. W wypadku zawarcia Umowy w Oddziale Banku w razie nie posiadania telefonu komórkowego przez Użytkownika Bank przekazuje Użytkownikowi Hasło w specjalnie zabezpieczonej kopercie.
9. Bank może wykorzystywać dane otrzymane od Użytkownika wyłącznie w celu prawidłowej realizacji Umowy.

#### **§ 8.**

1. Dyspozycje składane za pośrednictwem usługi Bankowości Telefonicznej są przekazywane do realizacji niezwłocznie, nie później niż do końca następnego dnia roboczego po złożeniu Dyspozycji.
2. Realizacja przez Bank Operacji następuje na zasadach określonych Umowami produktowymi, regulaminami Rachunków i usług bankowych, właściwymi ze względu na treść Operacji zleconej przez Użytkownika.
3. Dyspozycje wydane z datą przyszłą, realizowane są w dniu określonym datą wskazaną w Dyspozycji.
4. Warunkiem przyjęcia Dyspozycji przez Bank jest pozytywna weryfikacja tożsamości Użytkownika dokonywana na podstawie danych przekazanych Bankowi przez Klienta.
5. Użytkownik powinien upewniać się, że wszelkie Dyspozycje składane w ramach usługi Bankowości Telefonicznej są jednoznaczne i zgodne z jego intencją. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za skutki złożenia Dyspozycji.
6. Dyspozycje wydane w ramach usługi Bankowości Telefonicznej Użytkownik może odwołać tylko przed ich wykonaniem przez Bank.
7. Bank niezwłocznie informuje Użytkownika o odmowie lub braku możliwości wykonania zleconej Operacji z przyczyn niezależnych od Banku.
8. Złożenie przez Użytkownika Dyspozycji za pomocą usługi Bankowości Telefonicznej nie wymaga pisemnego potwierdzenia złożonej Dyspozycji. Wszystkie dane potrzebne do jej wykonania Użytkownik określa drogą telefoniczną. Dyspozycja złożona za pomocą usługi Bankowości Telefonicznej z użyciem numeru Login i Hasła Użytkownika, pociąga za sobą skutki przewidziane dla pisemnej formy składania oświadczeń woli (art. 7 ust. 1 w zw. z art. 7 ust. 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (tekst jedn. Dz. U. z 2002 r. Nr 72, poz. 665, z późn. zm.)).

9. Potwierdzeniem wykonanych Operacji i zrealizowanych Dyspozycji oraz pobranych opłat i prowizji są odpowiednio: wyciągi bankowe z Rachunków Użytkownika oraz inne potwierdzenia udostępniane w sposób i terminach wskazanych w umowach produktowych (dalej zwane łącznie „Zestawieniami operacji”).

## **VI. Reklamacje**

### **§ 9.**

1. Użytkownik jest obowiązany zgłosić Bankowi niezgodności w Zestawieniu operacji, dotyczące w szczególności:
  - a) kwestionowanych Operacji ujętych w zestawieniu,
  - b) błędu lub innych nieprawidłowości w przeprowadzeniu rozliczenia- w terminie niż 14 dni od dnia otrzymania Zestawienia operacji. Zgłoszenie może nastąpić telefonicznie lub osobiście w Oddziale Banku.
2. Użytkownik jest obowiązany niezwłocznie zgłosić Bankowi nieotrzymanie Zestawienia operacji (określonego właściwą Umową produktową) albo inne nieprawidłowości związane z usługą Bankowości Telefonicznej.
3. Bank rozpatruje reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu.
4. Bank udzieli odpowiedzi na złożone reklamacje – w zależności od żądania Użytkownika zawartego w treści reklamacji - telefonicznie, na adres e-mail lub w formie pisemnej na adres Użytkownika nie później niż po upływie 30 dni od ich otrzymania.

## **VII. Zasady bezpieczeństwa usługi Bankowości Telefonicznej**

### **§ 10.**

1. Bank, świadcząc usługi na podstawie niniejszego Regulaminu, zobowiązuje się do zapewnienia Użytkownikowi bezpieczeństwa wykonywania Dyspozycji, z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych.
2. Użytkownik zobowiązany jest skutecznie zabezpieczyć Login oraz Hasło i nie udostępniać ich osobom trzecim.
3. Użytkownik nie może przekazywać danych o charakterze bezprawnym i zobowiązany jest stosować się do zaleceń Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa podczas korzystania z Bankowości Telefonicznej, w szczególności Użytkownik powinien z należytą starannością chronić dane wykorzystywane do identyfikacji i weryfikacji jego tożsamości w Bankowości Telefonicznej. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za ich udostępnianie osobom trzecim.
4. W przypadku wystąpienia podejrzeń o wejście osób trzecich w posiadanie któregośkolwiek z haseł wykorzystywanych w Bankowości Telefonicznej, Użytkownik zobowiązany jest do poinformowania o tym Banku i niezwłocznego dokonania jego zmiany lub zablokowania Bankowości Telefonicznej.
5. Użytkownika obciążają operacje dokonane przez osoby, którym udostępnił informacje, o których mowa w ust. 2.
6. Bank ponosi odpowiedzialność za ewentualne skutki zrealizowania Operacji na podstawie Dyspozycji złożonych przez osoby trzecie, po złożeniu przez Użytkownika dyspozycji zastrzeżenia dostępu do

Bankowości Telefonicznej poczynawszy od chwili złożenia i zatwierdzenia takiej dyspozycji, za którą uważa się:

- a) wpłynięcie dyspozycji do Banku - w przypadku gdy dyspozycję zastrzeżenia złożono za pośrednictwem systemu bankowości internetowej,
  - b) pisemnego potwierdzenia przez Bank - w przypadku gdy dyspozycję zastrzeżenia złożono w placówce Banku,
  - c) potwierdzenia przez Konsultanta Contact Center przyjęcia telefonicznej dyspozycji zastrzeżenia.
7. Użytkownik odpowiada za Operacje wykonane na podstawie Dyspozycji osób trzecich do czasu zgłoszenia Bankowi dyspozycji zastrzeżenia dostępu do Bankowości Telefonicznej, do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 150 euro. Równowartość 150 euro oblicza się według średniego kursu euro ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu wykonania transakcji. Ograniczenie to nie dotyczy operacji, do których doszło z winy Użytkownika.
  8. Użytkownika nie obciążają Operacje dokonane z wykorzystaniem Bankowości Telefonicznej, jeżeli ich dokonanie nastąpiło wskutek nienależytego wykonania zobowiązania przez Bank.
  9. Użytkownika obciążają Operacje dokonane po zastrzeżeniu, o którym mowa w ust. 3, jeżeli doszło do nich z jego winy umyślnej.
  10. Wszelkie czynności wykonywane przez Użytkownika w sposób niezgodny z podanymi przez Bank informacjami mogą doprowadzić do zablokowania dostępu do Bankowości Telefonicznej bądź przerwania procesu akceptacji, co z kolei może skutkować brakiem możliwości dokonania czynności. Bank nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie czynności z powodów wskazanych w niniejszym ustępie.
  11. Bank w należyty sposób utrwała (rejestruje), przechowuje i zabezpiecza na nośnikach elektronicznych wszystkie rozmowy telefoniczne prowadzone w ramach Contact Center.
- ### **§ 11.**
1. W przypadku trzykrotnego błędnego podania Hasła podczas identyfikacji Użytkownika w ramach usługi Bankowości Telefonicznej, Bank zablokuje dostęp do usługi Bankowości Telefonicznej.
  2. Bank ma prawo do zablokowania dostępu do usługi Bankowości Telefonicznej również w przypadku stwierdzenia korzystania z usługi Bankowości Telefonicznej przez Użytkownika w sposób sprzeczny z Umową, niniejszym Regulaminem lub powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
- ### **§ 12.**
1. Użytkownikowi przysługuje prawo do zablokowania dostępu do usługi Bankowości Telefonicznej, a także do zmiany numeru Loginu oraz Hasła w przypadku wystąpienia podejrzeń o możliwość wejścia osób trzecich w ich posiadanie oraz w innych uzasadnionych przypadkach.
  2. Zablokowanie usługi lub zmianę numeru Loginu/ Hasła należy zgłosić:
    - a) w Oddziale Banku,
    - b) telefonicznie poprzez Contact Center.
- ### **§ 13.**
1. Odblokowanie dostępu do usługi Bankowości Telefonicznej może być zrealizowane:
    - a) w Oddziale Banku,
    - b) telefonicznie poprzez Contact Center.

2. Odblokowanie usługi zablokowanej przez Bank z przyczyn określonych w § 11 ust. 1 następuje, po dodatkowej weryfikacji tożsamości Klienta.

#### **VIII. Czas trwania i warunki rozwiązania Umowy**

##### **§ 14.**

1. Umowa o świadczenie usługi Bankowości Telefonicznej Getin Noble Banku SA zawierana jest na czas nieokreślony.
2. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia.
3. Wypowiedzenie Umowy może nastąpić w formie pisemnej.
4. Bank może rozwiązać Umowę za wypowiedzeniem z ważnych powodów, za które uznaje się:
  - a) udostępnienie numeru Login/Hasła osobom nieuprawnionym,
  - b) uzasadnione podejrzenie popełnienia przestępstwa przez Użytkownika w związku z korzystaniem z usługi Bankowości Telefonicznej,
  - c) ujawnienie niezgodnej ze stanem faktycznym informacji w przekazanych Bankowi dokumentach i danych personalnych,
  - d) wykorzystanie usługi Bankowości Telefonicznej niezgodnie z jej przeznaczeniem.
  - e) zaprzestanie świadczenia przez Bank usługi Bankowości Telefonicznej.

#### **IX. Zmiany Regulaminu**

##### **§ 15.**

1. Bank zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany niniejszego Regulaminu z ważnej przyczyny, za które uznaje się:
  - a) zmianę powszechnie obowiązujących przepisów, jeżeli w wyniku tej zmiany Bank jest prawnie zobowiązany do zmiany Regulaminu;
  - b) wyrok sądowy lub decyzję administracyjną, jeżeli Regulamin zawiera postanowienia analogiczne do poddanych ocenie sądu lub organu, które ze względu na treść wyroku lub decyzji wymagają zmiany Regulaminu;
  - c) rekomendację wydaną przez organ nadzoru nad działalnością Banku albo urzędową lub sądową interpretację przepisów, jeżeli dotyczą materii objętej Regulaminem i w wyniku ich wydania zaistnieje potrzeba zmiany Regulaminu, której celem jest dostosowanie treści Regulaminu do wydanej rekomendacji albo urzędowej lub sądowej interpretacji przepisów;
  - d) zmianę w systemach informatycznych wykorzystywanych przez Bank, usprawniającą ich funkcjonowanie, jeżeli zakres przedmiotowy tej zmiany pozostaje w związku z treścią Regulaminu i powoduje konieczność modyfikacji jego brzmienia;
  - e) zmianę w ofercie Banku dotyczącą stosunku prawnego wiążącego Bank z Użytkownikiem, polegającą na zmianie zakresu przedmiotowego usług lub produktów, na rezygnacji z prowadzenia niektórych usług lub produktów lub na udostępnieniu nowych;
  - f) konieczność dokonania korekty oczywistych omyłek lub błędów pisarskich albo uzupełnienia luk lub nieścisłości w Regulaminie nie dających się usunąć w wyniku wykładni jego postanowień.
2. W przypadku zmiany Regulaminu, Bank dostarczy Użytkownikowi listę zmian i/lub tekst jednolity Regulaminu.