

Zasady realizacji przez Santander Bank Polska S.A. wypłat środków gwarantowanych przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny

Obowiązują od dnia 18 lipca 2019 r.

§1

Użyte w niniejszych Zasadach określenia oznaczają:

Bank- Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, dostawca usług płatniczych w rozumieniu Ustawy UUP,

BFG - Bankowy Fundusz Gwarancyjny,

deponent- uprawniona do świadczenia pieniężnego osoba lub podmiot, o których mowa w art. 20 ustawy o BFG, w tym w art. 26 ust. 1-3 ustawy o BFG, których dane zostały umieszczone na liście wypłat;

dostawca usług płatniczych / dostawca - Bank albo inny podmiot świadczący usługi płatnicze w rozumieniu art. 3 Ustawy UUP,

dowód wypłaty- dokument potwierdzający wypłatę środków gwarantowanych na rzecz deponenta lub uprawnionego do odbioru w jego imieniu

dyspozycja - oświadczenie woli złożone Bankowi przez wnioskodawcę dotyczące wypłaty BFG,

dzień wolny Banku - dzień ustawowo wolny od pracy oraz sobota,

dzień roboczy Banku - dzień nie będący dniem wolnym Banku,

kraj – Rzeczpospolita Polska

lista wypłat – lista wypłat w rozumieniu art. 45 ust. 2 ustawy o BFG, zawierająca dane identyfikacyjne deponentów wraz z informacją o wysokości należnych im środków oraz inne informacje potrzebne do dokonania wypłaty środków gwarantowanych;

NRB - krajowy standard numeracji kont bankowych określony w odrębnych przepisach, składa się z dwudziestu sześciu cyfr, z których:

- 1) dwie pierwsze cyfry stanowią liczbę kontrolną, wyliczoną przez bank prowadzący rachunek bankowy;
- 2) osiem kolejnych cyfr stanowi numer rozliczeniowy;

3) szesnaście ostatnich cyfr stanowi numer porządkowy rachunku bankowego, nadawany przez bank prowadzący ten rachunek

odbiorca - osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot dyspozycji,

okres wypłat - termin (od dnia - do dnia), w którym Bank dokonuje wypłat BFG, na podstawie umowy o dokonanie wypłat środków gwarantowanych oraz powierzeniu przetwarzania danych osobowych,

placówka Banku - oddział Banku, w którym możliwe jest dokonanie wypłaty BFG. Wykaz oddziałów banku jest dostępny na stronie www.santander.pl

płatności UUP - transakcje płatnicze podlegające przepisom ustawy UUP wykonywane na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub w obrocie z innymi państwami członkowskimi (państwa członkowskie Unii Europejskiej, Islandia, Lichtenstein i Norwegia), dokonywane w euro, w walucie polskiej lub walucie innego państwa członkowskiego,

prawo bankowe - ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe,

przedsiębiorca - osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową,

transakcja płatnicza - zainicjowana przez wnioskodawcę na podstawie dyspozycji wypłata gotówki albo polecenie przelewu

środki gwarantowane- środki gwarantowane w rozumieniu art. 2 pkt 65 ustawy o BFG, których wypłata będzie dokonywana przez Bank zgodnie z umową o dokonanie wypłat

ustawa o BFG – ustawa z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji (Dz. U. z 2016 poz. 996)

ustawa UUP - ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z dnia 23 września 2011 r.),

wniosek— pisemny wniosek o wypłatę środków gwarantowanych w trybie indywidualnym lub w trybie reklamacji („Wniosek w trybie indywidualnym/Reklamacja”) przyjmowany w Banku od wnioskodawcy i przekazywany przez Bank do rozpatrzenia do BFG,

wnioskodawca- osoba zgłaszająca się po odbiór środków gwarantowanych, wnioskodawcą wypłaty BFG mogą być deponenti, ich pełnomocnicy oraz przedstawiciele ustawowi,

wypłata BFG- wypłata środków gwarantowanych przez BFG dokonana w PLN przez wnioskodawcę w formie gotówkowej lub przelewem na wskazany przez niego rachunek,

Zasady – oznaczają niniejsze Zasady realizacji przez Santander Bank Polska S.A. wypłaty środków gwarantowanych przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny,

zlecenie płatnicze - oświadczenie wnioskodawcy skierowane do Banku zawierające polecenie wykonania dyspozycji.

§ 2

Zakres Zasad

1. Niniejsze Zasady określają sposób realizacji przez Bank. wypłaty BFG na podstawie zlecenia płatniczego wnioskodawcy.
2. Do realizacji transakcji płatniczych, o których mowa w ust. 1 zastosowanie znajduje Ustawa UUP (płatności UUP).
3. Na podstawie ustnej dyspozycji złożonej przez wnioskodawcę, Bank zobowiązuje się do realizacji transakcji płatniczych, o których mowa w ust. 1 - na warunkach określonych w tej dyspozycji, oraz zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności przepisami ustawy UUP.
4. Niniejsze Zasady stanowią integralną część zlecenia płatniczego i są udostępniane wnioskodawcy na stronach internetowych Banku oraz w placówkach Banku, a na wniosek wnioskodawcy są mu dostarczane w postaci papierowej.

§ 3

Zasady ogólne

1. Bank wykonuje transakcje płatnicze na podstawie dyspozycji złożonej przez wnioskodawcę.
2. Dyspozycje mogą być składane ustnie wyłącznie w placówce Banku w godzinach jej otwarcia.

I Zasady realizacji przez Santander Bank Polska S.A. wypłat środków gwarantowanych przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny

3. Realizacja wypłaty środków gwarantowanych deponentowi będącemu:
- 1) osobą fizyczną o statusie rezydenta/nierzydenta może nastąpić po stwierdzeniu zgodności danych z listy wypłat z danymi deponenta zawartymi w dokumencie tożsamości, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 3 lub w przypadku wnioskodawcy będącego pełnomocnikiem lub przedstawicielem ustawowym deponenta po prawidłowej identyfikacji wnioskodawcy na podstawie dokumentu tożsamości oraz przedstawieniu dokumentów potwierdzających umocowanie wnioskodawcy do działania w imieniu deponenta, zawierających dane deponenta, zgodne z danymi wskazanymi na liście wypłat.
 - 2) osobą prawną, jednostką organizacyjną niemającą osobowości prawnej, o ile posiada ona zdolność prawną, o statusie rezydenta, może nastąpić po:
 - a) stwierdzeniu zgodności danych z listy wypłat z danymi deponenta wskazanymi w KRS lub REGON;
 - b) przedstawieniu przez wnioskodawcę dokumentu tożsamości oraz dokumentu potwierdzającego uprawnienie do reprezentacji deponenta
4. Wnioskodawca zobowiązany jest prawidłowo i dokładnie wskazać w dyspozycji dane niezbędne do prawidłowej realizacji transakcji płatniczej.
5. Wykonanie transakcji płatniczej Bank uzależnia od zgody Wnioskodawcy na jej wykonanie (autoryzacja).
6. Zlecenia płatnicze składane w placówce Banku wymagają zgody wnioskodawcy na wykonanie transakcji płatniczej poprzez złożenie czytelnego własnoręcznego podpisu - na odpowiednim druku właściwym dla danego rodzaju dyspozycji.
7. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym autoryzowane zlecenie płatnicze przekazane bezpośrednio przez wnioskodawcę zostało otrzymane przez Bank.
8. Jeżeli niniejsze Zasady nie stanowią inaczej, wnioskodawca nie może odwołać zlecenia płatniczego od momentu jego otrzymania przez Bank.
9. Bank odmawia wykonania zlecenia płatniczego, jeżeli:
 - 1) jego wykonanie naruszałoby obowiązujące przepisy prawa,
 - 2) nie można jednoznacznie potwierdzić tożsamości wnioskodawcy,
 - 3) w treści dyspozycji podano błędne, lub niepełne informacje wymagane przez Bank lub też podane dane są niezgodne z danymi posiadanymi przez Bank.
10. Zlecenie płatnicze, którego wykonania odmówiono uznaje się za nieotrzymane.
11. Bank wykonuje transakcje płatnicze wskazując w nich dane wnioskodawcy (w tym: imię i nazwisko, serię i numer dokumentu tożsamości).
12. Przelew na rachunek nie prowadzony przez Bank, jest wykonywany w systemie rozliczeniowym ELIXIR.
- Bank nie wykonuje przelewów, w których jako odbiorca miałby być wskazany Zakład Ubezpieczeń Społecznych lub Urząd Skarbowy oraz przelewów na rachunki prowadzone przez dostawcę mającego siedzibę za granicą.
13. Warunkiem przyjęcia przez Bank zlecenia płatniczego jest:
 - 1) otrzymanie przez Bank zgody na wykonanie transakcji płatniczej na kwotę wskazaną przez BFG na liście wypłat w walucie PLN,
 - 2) złożenie prawidłowego zlecenia płatniczego zawierającego:
 - a) prawidłowe dane wnioskodawcy wskazane w ust. 3:
 - b) numer rachunku odbiorcy, na który ma nastąpić przekazanie środków, zgodny ze standardem NRB- w przypadku przelewu środków
 - c) dane identyfikujące (imię, nazwisko/ nazwa) odbiorcę,
 - 3) przedłożenie dokumentu tożsamości potwierdzającego dane identyfikujące wnioskodawcę oraz w przypadku gdy wnioskodawca nie jest deponentem - dokumentu potwierdzającego uprawnienie do reprezentowania deponenta,
14. Niezwłocznie po otrzymaniu zlecenia płatniczego Bank udostępnia wnioskodawcy informacje:
 - 1) umożliwiającą zidentyfikowanie transakcji płatniczej oraz informacje dotyczące odbiorcy,
 - 2) o kwocie transakcji płatniczej w walucie PLN,
 - 3) o dacie otrzymania zlecenia płatniczego.
15. Bank wykonuje transakcje płatnicze wyłącznie w oparciu o numer rachunku odbiorcy wskazany w dyspozycji, który stanowi unikatowy identyfikator w rozumieniu przepisów UUP, bez względu na dostarczone przez wnioskodawcę inne informacje dodatkowe.

§ 4

Wypłata BFG

1. Warunkiem realizacji wypłaty BFG przez Bank jest:
 - 1) umieszczenie deponenta na liście wypłat przez BFG,
 - 2) złożenie przez wnioskodawcę ustnej dyspozycji wypłaty,
 - 3) okazanie przez wnioskodawcę dokumentu tożsamości:
 - dowodu osobistego lub
 - paszportu lub
 - karty stałego pobytu

z tym, że w przypadku gdy deponent jest wnioskodawcą przedkładany dokument musi zawierać dane podane przez BFG,

 - 4) w przypadku, gdy wnioskodawca nie jest deponentem: przedstawienie przez wnioskodawcę dokumentu potwierdzającego uprawnienie do reprezentacji deponenta awizowanie wypłaty BFG, jeśli kwota wypłaty przekroczy 25000 PLN osobiście przez wnioskodawcę w wybranej placówce banku, z wyprzedzeniem 2 dni roboczych przed planowana wypłata
 - 5) Bank może odmówić realizacji wypłaty BFG przekraczającej kwotę 25 000 PLN- w przypadku:
 - 1) niedopełnienia przez wnioskodawcę obowiązku awizowania wypłaty, o którym mowa w ust. 1 pkt 5),
 - 2) żądania dokonania wypłaty w innym terminie niż ustalony podczas awizowania,

- 3) zgłoszenia się wnioskodawcy do innego oddziału Banku niż wskazany podczas awizowania.
3. Bank odmówi realizacji wypłaty BFG w następujących przypadkach:
 - 1) braku umieszczenia deponenta na liście wypłat,
 - 2) braku zgodności danych deponenta wypłaty wskazanych w dyspozycji przez wnioskodawcę z danymi deponenta wskazanymi przez BFG na liście wypłat,
 - 3) okazany przy identyfikacji dokument tożsamości wnioskodawcy będzie figurował w bazie dokumentów zastrzeżonych,
 - 4) zablokowania zlecenia płatniczego na skutek złożenia przez wnioskodawcę reklamacji,
 - 5) jej wykonanie naruszałoby obowiązujące przepisy prawa.
4. Wypłata gotówki następuje niezwłocznie, nie później niż w tym samym dniu roboczym, w którym Bank otrzymał zlecenie płatnicze. W przypadku przelewu Bank uznaje rachunek dostawcy prowadzącego rachunek odbiorcy – nie później niż do końca dnia roboczego Banku następującego po dniu otrzymania zlecenia płatniczego, a gdy przelew kierowany jest na rachunek prowadzony przez Bank – Bank uznaje rachunek odbiorcy niezwłocznie, nie później niż do końca dnia roboczego Banku następującego po dniu otrzymania zlecenia płatniczego.

§ 5

Obsługa wniosków o wypłaty BFG w trybie indywidualnym/ reklamacji

1. Jeżeli nie zostały spełnione warunki, o których mowa odpowiednio w § 3 – § 4, wypłaty BFG nie dokonuje się. W takim przypadku wnioskodawca ma prawo złożenia wniosku na odpowiednim formularzu udostępnionym przez Bank.
2. Oprócz przypadku wskazanego w ust 1, prawo do złożenia w Banku **wniosku** ma także każda osoba, która uważa, że przysługuje jej prawo do środków gwarantowanych, a nie została umieszczona na liście wypłat albo uważa, że wykazane w ramach listy wypłat świadczenie jest niższe niż faktycznie należne (nie dotyczy wypłat środków gwarantowanych w wysokości ponad limit równowartości w złotych 100.000 euro w okolicznościach wskazanych w art. 24 ust. 3 lub 4 ustawy o BFG). Złożenie reklamacji w drugim z wymienionych przypadków nie wstrzymuje wypłaty środków gwarantowanych w wysokości ustalonej na liście wypłat.
3. W przypadku oznaczenia na liście wypłat pola „Potrzeba Reklamacji” wartością „IKE” lub „BLOK” lub „EGZ”, wnioskodawca – oprócz możliwości odbioru kwoty wykazanej na liście wypłat jako „Kwota do wypłaty” – może złożyć wniosek o wypłatę w trybie indywidualnym z uwagi na:
 - 1) wykazanie kwoty do wypłaty z tytułu umowy o prowadzenie indywidualnego konta emerytalnego lub indywidualnego konta zabezpieczenia emerytalnego,
 - 2) zawieszenie wypłaty środków gwarantowanych na podstawie art. 54 ust. 1 ustawy o BFG,
 - 3) wstrzymanie wypłaty środków gwarantowanych w związku z tytułem wykonawczym w egzekucji sądowej lub

I Zasady realizacji przez Santander Bank Polska S.A. wypłat środków gwarantowanych przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny

- administracyjnej do zajęcia środków na rachunku lub ich części.
4. Oprócz przypadku wskazanego w ust 1, prawo do złożenia w Banku wniosku o wypłatę w trybie indywidualnym posiada osoba prawna, jednostka organizacyjna niemająca osobowości prawnej, o ile posiada ona zdolność prawną, o statusie nierezydenta.
 5. Identyfikacja osoby składającej wniosek przeprowadzana jest na podstawie:
 - 1) aktualnego i niezastrzeżonego dokumentu tożsamości:
 - dowodu osobistego lub
 - paszportu lub
 - karty stałego pobytu
 - 2) dokumentów wskazanych we wniosku, potwierdzających uprawnienie wnioskodawcy do reprezentacji deponenta – w przypadku, gdy wnioskodawca nie jest deponentem.
 6. Prawidłowe przyjęcie **wniosku** polega na:
 - 1) przyjęciu wypełnionego formularza wniosku oraz wszelkich dokumentów, które wraz z formularzem przedkłada osoba składająca wniosek – możliwe jest przyjęcie kopii dokumentów, jeżeli osobie przyjmującej wniosek zostały okazane ich oryginały lub odpisy i osoba ta poświadczy te kopie „za zgodność z oryginałem”, potwierdzając to czytelnym podpisem;
 - 2) prawidłowej identyfikacji osoby składającej wniosek
 - 3) poświadczeniu przez osobę przyjmującą wniosek własnoręczności podpisu złożonego na formularzu wniosku przez osobę ją składającą;
 - 4) dokonaniu adnotacji w systemie informatycznym – w momencie przyjęcia wniosku – o przyjętym wniosku.
 - 5) wydaniu pisemnego potwierdzenia przyjęcia wniosku
 7. Za prawidłowo wypełniony formularz wniosku uznaje się formularz, który:
 - 1) ma czytelnie i bez skreśleń wypełnione pola formularza, w szczególności wskazany powód złożenia wniosku;
 - 2) zawiera własnoręczny podpis deponenta lub wnioskodawcy, potwierdzony przez pracownika Banku.
 8. Wnioski złożone zgodnie z ust 1-7 są rozpatrywane przez BFG. Bank pełni rolę pośrednika w przyjmowaniu tych wniosków, nie rozpatruje ich i nie zna finalnych rozstrzygnięć.
 2. Odpowiednie adresy oraz numery telefonów dostępne są w jednostkach organizacyjnych Banku zajmujących się obsługą klienta oraz wskazane są na stronie internetowej Banku www.santander.pl.
 3. Odpowiedź na reklamację, w zależności od charakteru sprawy oraz wyboru klienta, zostanie udzielona przez Bank listownie lub sms, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu Wnioskodawcy przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia.
 4. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez Bank dostępne są na stronie internetowej Banku www.santander.pl oraz w jednostkach organizacyjnych Banku zajmujących się obsługą klienta.
 5. Wnioskodawca będącym konsumentem może zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
 6. Spór pomiędzy wnioskodawcą będącym konsumentem a Bankiem może być rozstrzygnięty polubownie przed Arbitrem Bankowym przy Związku Banków Polskich, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12 000 złotych polskich. Adres strony internetowej Arbitra Bankowego: <http://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitr-bankowy>
 7. Spór między wnioskodawcą, będącym osobą fizyczną a Bankiem w sytuacji nieuwzględnienia przez Bank reklamacji wnioskodawcy może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów przed Rzecznikiem Finansowym, w trybie określonym w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>

§ 6

Reklamacje

1. Wnioskodawca może złożyć reklamację:
 - 1) ustnie: osobiście lub telefonicznie w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą klienta;
 - 2) pisemnie: przesyłką pocztową na adres siedziby Banku lub jego dowolnej jednostki organizacyjnej zajmującej się obsługą klienta lub poprzez kuriera lub postańca lub osobiście w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą klienta;
 - 3) w formie elektronicznej poprzez formularz reklamacyjny na stronie internetowej Banku.

§ 7

Postanowienia końcowe

1. Organem nadzoru w stosunku do Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.
2. Prawem właściwym dla transakcji płatniczych realizowanych w ramach niniejszych Zasad jest prawo polskie.
3. W stosunku do dyspozycji składanych przez wnioskodawcę będącego przedsiębiorcą wyłącza się zastosowanie w całości przepisów Działu II (art. 16 – 32) oraz przepisów art. 34-37, art. 40 ust. 4, art. 45, art. 46 ust. 2-5, art. 47, art. 48 i art. 146 Ustawy UUP.
4. Przy dokonywaniu wypłaty BFG Bank nie obciąża wnioskodawcy żadnymi kosztami, w szczególności nie pobiera prowizji lub opłat.