

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) określa tryb i zasady przeprowadzenia Promocji „Zniżka na ubezpieczenie dla nowych klientów” („Promocja”).
1. Organizatorami Promocji są:
 - 1.1. Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, przy al. Jana Pawła II 17, 00-854 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr. KRS 0000008723, o kapitale zakładowym 1 021 893 140 zł, który w całości został opłacony, („Organizator”, „Bank”)
 - 1.2. Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Inflancka 4b, 00-189 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000310692, NIP 2090001173, REGON 300784216, o kapitale zakładowym w wysokości 24 250 000 zł, w pełni opłaconym („Santander Aviva”).

§ 2. Definicje

1. **Konto** – rachunek płatniczy w złotych polskich, prowadzony w Banku zgodnie z Regulaminem kont dla ludności Santander Bank Polska S.A. – Konto Jakie Chcę lub Konto Select.
2. **Ubezpieczenie/Umowa Ubezpieczenia** – ubezpieczenie Życie i zdrowie w których ochronę ubezpieczeniową świadczy Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., sprzedawane za pośrednictwem Banku.
3. **Karta debetowa („Karta”)** – płatnicza karta debetowa Visa/Mastercard wydana do konta w złotych polskich.
4. **Usługa Santander internet/Aplikacja Santander mobile** – jest to usługa bankowości elektronicznej.
5. **Usługa bankowości elektronicznej** – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez internet, umożliwiającą sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku.
6. **Elektroniczny kanał kontaktu (EKK)** - elektroniczna forma przekazywania korespondencji.
7. **Oddział Banku** - oddział Santander Bank Polska.
8. **Okres ubezpieczenia** - 12-miesięczny okres udzielania Ochrony ubezpieczeniowej.

§ 3. Zasady i przebieg Promocji

1. Uczestnikiem Promocji („Uczestnik”) może być osoba fizyczna w wieku 18-60 lat posiadająca obywatelstwo polskie i pełną zdolność do czynności prawnych, która spełniła w ramach relacji z Bankiem łącznie poniższe

warunki:

- 1.1. nie posiadała Konta w Banku od 1 października 2019 r.,
 - 1.2. zawarła w Oddziale Banku umowę o Konto z Kartą debetową i umowę o usługi Santander internet,
 - 1.3. nie złożyła sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych,
 - 1.4. wyraziła zgodę na otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną i drogą telefoniczną,
 - 1.5. wyraziła zgodę na Elektroniczny kanał kontaktu (EKK),
 - 1.6. podała numer telefonu komórkowego i adres mailowy do kontaktu,
2. **Promocja trwa od 1.10.2020 r. do 30.11.2020 r.** lub do wyczerpania puli kodów rabatowych („Okres trwania Promocji”). Pula kodów rabatowych to 3600 sztuk.
 3. **Uczestnik Promocji może zawrzeć Umowę ubezpieczenia ze zniżką w składce ubezpieczeniowej ubezpieczenia o wartości 20% składki ubezpieczeniowej w pierwszym Okresie ubezpieczenia.** („Rabat”).
 4. Rabat może otrzymać Uczestnik, który spełni wszystkie warunki, o których mowa w pkt.1.
 5. Uczestnik otrzymuje Rabat w Oddziale Banku.
 6. Uczestnik może otrzymać jeden Rabat w Okresie trwania Promocji.
 7. Otrzymany Rabat nie łączy się ze:
 - 7.1. zniżką za kontynuację Umowy Ubezpieczenia w kolejnych Okresach ubezpieczenia
 - 7.2. zniżką za posiadanie innego ubezpieczenia Santander Aviva, ani z innymi programami rabatowymi Santander Aviva,
 8. Uczestnik może skorzystać z Rabatu w Okresie trwania Promocji (z zastrzeżeniem warunków, o których mowa w pkt 1).
 9. Rabat przysługuje wyłącznie w sytuacji zawierania Umowy Ubezpieczenia we własnym imieniu i na własny rachunek przez Uczestnika Promocji.
 10. Wysokość Rabatu nie podlega wymianie na ekwiwalent pieniężny.
 11. Wartość Rabatu jest zwolniona z podatku dochodowego od osób fizycznych na podstawie art. 21 ust.1 pkt 68 ustawy z dnia 26 lipca 1991 roku o podatku dochodowym od osób fizycznych (Dz.U. z 2019r., poz. 1.387) jako nagrody w sprzedaży premiowej.

§ 4. Reklamacje

Reklamacje w stosunku do Banku:

2. Uczestnik może złożyć reklamację:
 - 2.1. ustnie – osobiście w placówce Banku lub telefonicznie,
 - 2.2. pisemnie – przesyłką pocztową na adres siedziby Banku lub placówki Banku lub osobiście w placówce Banku,
 - 2.3. w formie elektronicznej w usłudze Santander online.

Odpowiednie adresy oraz numery telefonów dostępne są w placówce Banku oraz na stronie internetowej Banku santander.pl.

3. Odpowiedź na reklamację, w zależności od charakteru sprawy i wyboru uczestnika, zostanie udzielona listownie lub przez skrzynkę odbiorczą w rozumieniu Regulaminu usług Santander online dla klientów indywidualnych lub usługą powiadamiania SMS, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż, w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 60 dni kalendarzowych, po uprzednim wyjaśnieniu Uczestnikowi 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 santander.pl oraz w placówkach Banku.
5. Organem nadzoru właściwym dla Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.

6. Uczestnik może się zwrócić:

- 6.1. o bezpłatną pomoc prawną – do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta,
- 6.2. o pozasądowe rozwiązanie sporu wynikającego z umowy – do Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 zł. Adres strony internetowej Arbitra Bankowego: <http://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrbankowy>,
- 6.3. o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego 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 – w sytuacji nieuwzględnienia przez Bank reklamacji posiadacza. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>.

Reklamacje w stosunku do Santander Aviva w zakresie promocyjnego zakupu Ubezpieczenia z Rabatem

1. Reklamacje są rozpatrywane przez Zarząd Santander Aviva lub osoby upoważnione przez Santander Aviva.
2. Reklamacje mogą być składane:
 - 1.1. w formie pisemnej – osobiście w Santander Aviva, w Banku, albo przesyłką pocztową, w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy Prawo pocztowe, na adres Santander Aviva,
 - 1.2. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w Santander Aviva oraz w Banku,
 - 1.3. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres: obsługa.klienta@santander.aviva.pl.
3. Reklamacje są rozpatrywane niezwłocznie po ich otrzymaniu, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Santander Aviva w informacji przekazywanej osobie zgłaszającej reklamację określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. O sposobie rozpatrzenia reklamacji zawiadamia się osobę, która ją zgłosiła, w terminie, o którym mowa w ust. 3, w postaci papierowej lub za pomocą innego Trwałego nośnika informacji. Odpowiedź tę można dostarczyć pocztą elektroniczną na wniosek zgłaszającego reklamację.
5. Zgłaszający reklamację jest uprawniony do złożenia odwołania od decyzji Santander Aviva w przedmiocie reklamacji. W sprawach odwołań stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 1-4.
6. Zgłaszającemu reklamację, w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.
7. Rzecznik Finansowy jest również uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między Santander Aviva a Uczestnikiem promocji na wniosek złożony przez tę osobę. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie rf.gov.pl.
8. W przypadku sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów zawartych za pośrednictwem strony internetowej lub drogą elektroniczną, można skorzystać z platformy ODR służącej do rozstrzygania sporów konsumenckich w trybie online. Wymagane jest wypełnienie elektronicznego formularza reklamacji dostępnego pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
9. Santander Aviva podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. Przy Komisji Nadzoru Finansowego działa sąd polubowny, uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów wynikających ze stosunków umownych między Santander Aviva a odbiorcami usług świadczonych przez Santander Aviva. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie knf.gov.pl.

§ 5. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku santander.pl.
2. Organizator jest odpowiedzialny za przeprowadzenie Promocji i jej prawidłowy przebieg.
3. Bank zastrzega sobie prawo do przedłużenia Promocji.
4. Administratorem danych osobowych uczestników Promocji jest:
 - 4.1. Santander Bank Polska S.A. dalej jako („Administrator 1“). Administrator 1 będzie przetwarzał dane osobowe uczestników w celu realizacji Promocji. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się na santander.pl.
 - 4.2. Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. dalej jako („Administrator 2“), Administrator 2 będzie przetwarzał dane osobowe Uczestników. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w OWU Ubezpieczenia.
5. Słowniczek pojęć i definicji dotyczących usług reprezentatywnych, wynikających z rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 14 lipca 2017 r. w sprawie wykazu usług reprezentatywnych powiązanych z rachunkiem płatniczym, dostępny jest na santander.pl/PAD oraz w placówkach Banku.
6. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
7. Pojęcia niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie należy rozumieć zgodnie z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Życie i zdrowie.