

## Regulamin zawierania umów za pośrednictwem Wideo Doradcy w Santander Bank Polska S.A.

### § 1. Postanowienia ogólne

Regulamin zawierania umów za pośrednictwem Wideo Doradcy w Santander Bank Polska S.A. (dalej „Regulamin”) określa zasady i tryb zawierania umów przez klientów, których tożsamość Santander Bank Polska S.A. potwierdzi w trakcie połączenia wideo z Wideo Doradcą.

### § 2. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

**Bank – 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 numerem KRS 0000008723, utworzona na podstawie rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 11 kwietnia 1988 r. w sprawie utworzenia Banku Zachodniego we Wrocławiu (Dz. U. z dnia 1 lipca 1988 r. Nr 21, poz. 142), NIP 896-000-56-73, REGON 930041341, o kapitale zakładowym i wpłaconym 1 020 883 050 zł;

**Wideo Doradca** – pracownik Banku, z którym za pośrednictwem Internetu, klient nawiązuje rejestrowane połączenie wideo oraz po dokonaniu identyfikacji klient może zawrzeć umowy, dostępne zgodnie z niniejszym Regulaminem;

**Klient** – pełnoletnia osoba fizyczna o pełnej zdolności do czynności prawnych, legitymująca się dowodem osobistym, rezydent, w tym osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;

**Wniosek** – złożony elektronicznie przez Klienta, przed połączeniem lub w trakcie połączenia z Wideo Doradcą, wniosek o zawarcie umowy lub umów zgodnie z niniejszym Regulaminem.

**Konto osobiste** – rachunek płatniczy o charakterze oszczędnościowo - rozliczeniowym, prowadzony przez Bank, który nie służy do przeprowadzania przez Klienta lub jego kontrahentów transakcji płatniczych związanych z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą, nie będący kontem oszczędnościowym.

**Usługi Santander online** - zdalny dostęp do usług bankowych, na które składają się:

1. usługa Santander internet/mobile będąca usługą bankowości elektronicznej polegającą 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,
2. usługa Santander telefon będąca usługą bankowości telefonicznej polegającą na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwiającą w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku
3. usługa Santander sms będąca powiadamianiem SMS polegającą na przekazywaniu komunikatów dotyczących rachunku płatniczego za pośrednictwem wiadomości SMS.

**Karta debetowa/ karta** – debetowa karta płatnicza w rozumieniu ustawy z dnia 19.08.2011 r. o usługach płatniczych.

### § 3. Warunki zawarcia umowy lub umów za pośrednictwem Wideo Doradcy

1. Bank oferuje Klientom możliwość zawarcia w formie elektronicznej, podczas nagrywanej internetowej rozmowy przeprowadzanej w ramach połączenia wideo z Wideo Doradcą, umowy/ umów o następujące produkty (dalej „Umowa” lub „Umowy”):
  - 1) w przypadku Klientów będących osobami fizycznymi:
    - a) konta osobiste:
      - Konto Jakie Chcę,
      - Konto24 walutowe prowadzone w EUR, USD lub GBP,
    - b) usługi Santander online,
    - c) opcjonalnie karta debetowa (każda dostępna w ofercie Banku),
  - 2) w przypadku Klientów będących osobami fizycznymi prowadzącymi jednoosobową działalność gospodarczą:
    - a) rachunek bieżący (każdy dostępny w ofercie Banku),
    - b) bankowość elektroniczna Mini Firma,
    - c) opcjonalnie karta debetowa (każda dostępna w ofercie Banku).
2. Usługa, o której mowa w ust. 1, dostępna jest w dniach roboczych Banku:
  - 1) w godzinach od 8.00 do 21.00 (włącznie) dla klientów detalicznych,
  - 2) w godzinach od 8.00 do 18.00 (włącznie), z wyłączeniem sobót i niedziel, dla klientów instytucjonalnych.

Do dni roboczych Banku nie wlicza się dni ustawowo wolnych od pracy. O planowanych przerwach w działaniu usługi, związanych z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji systemów Banku, Bank umieści z wyprzedzeniem co najmniej 48h informację na stronach internetowych umożliwiających złożenie Wniosku.
3. Wideo Doradca jest umocowany do składania w imieniu i na rzecz Banku oświadczeń woli dotyczących zawarcia Umów, o których mowa w ust. 1.
4. Wideo Doradca informuje Klienta o możliwości zawarcia Umów w postaci elektronicznej, tj. w trakcie nagrywanej internetowej rozmowy przeprowadzanej w ramach połączenia wideo.

W przypadku zainteresowania Klienta zawarciem Umów:

  - a) Wideo Doradca identyfikuje Klienta,
  - b) Klient składa oświadczenie woli, tj. zgodę na zawarcie Umów w postaci elektronicznej i wypowiada słowa „akceptuję” lub „potwierdzam”, lub równoznaczne, co oznaczać będzie umówienie się na zawarcie Umów w postaci elektronicznej, spełniającej wymagania określone w art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz.U.2016.1988 tj. ze zm.) oraz przepisach wykonawczych. Zawarcie Umów w tej formie przebiega w sposób wskazany w § 4 wyłącznie po przedstawieniu wyżej wskazanego trybu i uzyskaniu wyraźnej wcześniejszej zgody Klienta na zawarcie Umów w tym trybie.
5. W celu zawarcia Umów za pośrednictwem Wideo Doradcy, w sposób wskazany w § 4, muszą być spełnione następujące warunki:
  - a) udostępnienie Bankowi przez Klienta danych niezbędnych do zawarcia i doręczenia potwierdzenia zawarcia Umów: imię i nazwisko, kraj urodzenia, adres zamieszkania w Polsce, adres korespondencyjny, numer telefonu komórkowego, adres e-mail, informacja o obowiązkach podatkowych poza Polską a w przypadku Klientów będących osobami fizycznymi prowadzącymi jednoosobową działalność gospodarczą dodatkowo nazwę i siedzibę firmy, Regon lub NIP;
  - b) dokonanie przez Bank pozytywnej weryfikacji danych zawartych we Wniosku co oznacza, że dane wskazane we Wniosku będą zgodne z danymi zawartymi w ważnym dowodzie osobistym Klienta a w

## Regulamin zawierania umów za pośrednictwem Wideo Doradcy w Santander Bank Polska S.A.

przypadku Klientów będących osobami fizycznymi prowadzącymi jednoosobową działalność gospodarczą będą zgodne również z danymi zwartymi w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;

- c) dokonanie przez Bank pozytywnej weryfikacji tożsamości Klienta w trakcie przeprowadzanej rozmowy z Wideo Doradcą co oznacza, że porównanie wizerunku Klienta ze zdjęciem w dowodzie osobistym pozwoli potwierdzić tożsamość Klienta;
  - d) techniczne
    - połączenie z wykorzystaniem urządzenia z kamerą mającego dostęp do sieci Internet, uruchomione głośniki oraz przeglądarkę internetową (Bank rekomenduje przeglądarki, oraz podaje wymogi techniczne na stronie <https://www.santander.pl/ms/zakladanie-konta-w-banku-wideoweryfikacja/start.html> Proces nie jest dostępny dla przeglądarki Internet Explorer.);
    - dostateczne oświetlenie oraz odpowiednia jakość obrazu przekazywanego przez kamerę Klienta, które umożliwią pobranie awersu i rewersu dowodu osobistego Klienta w trakcie połączenia z Wideo Doradcą pozwalającego na pozytywną weryfikację danych zawartych we Wniosku oraz pozytywną weryfikację tożsamości Klienta.
6. Bank odrzuci Wniosek w przypadku negatywnej weryfikacji danych lub tożsamości Klienta.
  7. Wideo Doradca informuje Klienta o odrzuceniu Wniosku w trakcie połączenia wideo i kończy rozmowę. Informację o odrzuceniu Wniosku Klient. otrzyma również na adres e-mail oraz numer telefonu komórkowego wskazane we Wniosku.
  8. W przypadku przerwania połączenia z Wideo Doradcą, proces wideo weryfikacji i zawierania umowy/ umów zostaje także przerwany. Konieczne będzie ponowne połączenie z Wideo Doradcą i weryfikacja tożsamości Klienta.

### § 4. Zawarcie Umowy

1. Po otrzymaniu od Klienta wypełnionego Wniosku, Bank wysyła na podany we Wniosku adres e-mail Klienta:
  - 1) w przypadku Umów wskazanych w § 3 ust. 1 pkt 1) – wzory zawnioskowanych Umów oraz następujące regulacje:
    - a) dla umowy:
      - konta osobistego: Regulamin kont dla klienta indywidualnego wraz z załącznikiem do Regulaminu kont dla klienta indywidualnego, określającym szczegółowe warunki prowadzenia konta;
      - usług Santander online: Regulamin usług Santander online dla Klientów indywidualnych wraz z Załącznikiem do Regulaminu kont dla klientów indywidualnych- Lokata terminowa w usługach Santander online;
      - o kartę debetową: Regulamin debetowych kart płatniczych dla klientów indywidualnych (w przypadku, gdy Klient o nią zawnioskował);
    - b) Taryfę opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polski S.A. za czynności bankowe dla klienta indywidualnego która obowiązuje w zakresie opłat i prowizji za czynności związane z zawieraniem Umowami,
    - c) Dokument dotyczący opłat pobieranych z tytułu usług świadczonych w związku z prowadzeniem rachunku płatniczego,
    - d) Arkusz informacyjny dla deponentów środków objętych ochroną gwarancyjną Bankowego Funduszu Gwarancyjnego,
    - e) niniejszy Regulamin;
  - 2) w przypadku umów wskazanych w § 3 ust. 1 pkt 2) - wzory zawnioskowanych Umów oraz następujące regulacje
    - a) dla umowy:

## Regulamin zawierania umów za pośrednictwem Wideo Doradcy w Santander Bank Polska S.A.

- rachunku bieżącego: Regulamin kont dla firm wraz z załącznikiem do Regulaminu kont dla firm, określającym szczegółowe warunki prowadzenia konta;
  - usług bankowości elektronicznej Mini Firma: Regulamin bankowości elektronicznej Mini Firma wraz z załącznikiem do Regulaminu kont dla firm - Lokata terminowa w ramach usług bankowości elektronicznej Mini Firma i Moja Firma plus;
  - o kartę debetową: Regulamin kart płatniczych dla firm (w przypadku, gdy Klient o nią zawnioskował);
- b) Taryfę opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polski S.A. za czynności bankowe dla firm, która obowiązuje w zakresie opłat i prowizji za czynności związane z zawieraniem Umowami,
  - c) Arkusz informacyjny dla deponentów środków objętych ochroną gwarancyjną Bankowego Funduszu Gwarancyjnego,
  - d) niniejszy Regulamin.
2. Przekazanie Klientowi przez Bank Regulacji, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, równoznaczne jest ze złożeniem przez Bank Klientowi oferty zawarcia wnioskowanych Umów, zgodnie z warunkami wskazanymi w przesłanych Regulacjach.
  3. Klient, po zaprezentowaniu/ wyświetleniu przez Wideo Doradcę postanowień zawieranych Umów, zapoznaje się z warunkami oferty oraz weryfikuje zgodność podanych przez niego danych i wnioskowanych Umów z treścią zaprezentowaną/ wyświetloną przez Wideo Doradcę. Klient może przyjąć ofertę zawarcia Umów w trakcie połączenia wideo z Wideo Doradcą. Przyjęcie przez Klienta oferty zawarcia wnioskowanych Umów wymaga jednoznacznej akceptacji treści ich postanowień, w tym warunków finansowych, wyrażonej przez Klienta w rozmowie wideo z Wideo Doradcą, przez wypowiedzenie słów „akceptuję” lub „potwierdzam”, lub równoznacznych. Przy zawarciu Umów w tym trybie nie jest dopuszczalna modyfikacja treści złożonej przez Bank oferty, a jedynie jej przyjęcie przez Klienta.
  4. Akceptacja warunków Umów, w sposób opisany w ust. 3, oznacza złożenie przez Klienta oświadczenia woli o zawarciu z Bankiem Umów zgodnych z warunkami przedstawionej oferty. Następnie Wirtualny Doradca ustnie potwierdza fakt zawarcia Umów, na warunkach określonych w treści oferty.
  5. Dniem zawarcia Umów między Klientem a Bankiem jest dzień złożenia oświadczenia woli przez Klienta w sposób wskazany w ust. 3, który zostanie wskazany w potwierdzeniu zawarcia Umów. Potwierdzenie zawarcia Umów zostanie niezwłocznie, po zakończeniu połączenia z Wideo Doradcą, przekazane Klientowi na podany we Wniosku adres e-mail Klienta.
  6. Na skutek zawarcia przez Klienta umowy usług Santander online albo usług bankowości elektronicznej Mini Firma, numer NIK służący do logowania zostanie przekazany Klientowi w treści Umowy o te usługi. Hasło PIN do usług Santander online albo bankowości elektronicznej Mini Firma Bank przekaże Klientowi w postaci wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego Klienta podany we Wniosku. Hasło PIN należy zmienić przy pierwszym logowaniu odpowiednio do usług Santander online lub usługi Mini Firma.
  7. Hasło do kontaktu telefonicznego (służące potwierdzaniu tożsamości Klienta w przypadku jego telefonicznego kontaktu z Infolinią Banku), Bank przekaże Klientowi w postaci wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego podany we Wniosku. Hasło należy zmienić przy najbliższej okazji w Placówce Banku (zmiana hasła nie jest możliwa za pośrednictwem Wideo Doradcy lub Infolinii).
  8. W przypadku zawarcia umowy o kartę, Bank wysła Klientowi kartę na adres do korespondencji. Klient samodzielnie nadaje sobie PIN do karty w usługach Santander online albo usługach bankowości elektronicznej Mini Firma.

## § 5. Warunki przeniesienia Konta z innego banku

## Regulamin zawierania umów za pośrednictwem Wideo Doradcy w Santander Bank Polska S.A.

1. W przypadku zawierania przez klienta w trybie przewidzianym niniejszym Regulaminem umowy o konto osobiste (z wyłączeniem Konta Podstawowego) możliwe jest złożenie w tym trybie również wniosku o przeniesienie rachunku płatniczego prowadzonego przez innego dostawcę tej usługi oraz powiązanych z tym rachunkiem usług płatniczych (regularne przelewy przychodzące, zlecenia stałe, polecenia zapłaty) i salda rachunku (w walucie rachunku) do Banku.
2. Celem przeniesienia konta konieczne jest:
  - a. złożenie kompletnego wniosku o przeniesienie konta,
  - b. złożenie upoważnienia dla Banku do wykonania wszystkich niezbędnych czynności związanych z procesem przeniesienia konta w imieniu Klienta,
  - c. pozytywne zweryfikowanie wniosku o przeniesienie konta i upoważnienia przez Bank.
3. W przypadku złożenia w trybie przewidzianym niniejszym Regulaminem wniosku o przeniesienie konta Bank prześle na adres e-mail klienta wraz z regulacjami, o których mowa w § 4 ust. 1 wypełniony zgodnie z życzeniem klienta wniosek o przeniesienie konta oraz upoważnienie dla Banku do wykonania wszystkich niezbędnych czynności związanych z procesem przeniesienia konta w imieniu Klienta. Złożenie wniosku i udzielenie upoważnienia klient potwierdza w ramach oświadczeń składanych zgodnie z § 4 ust. 3 powyżej.

### § 6. Reklamacje

1. Klient 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 usługę Santander online.
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](http://www.santander.pl).
3. Odpowiedź na reklamację, w zależności od charakteru sprawy oraz wyboru Klienta, zostanie udzielona przez Bank listownie lub poprzez skrzynkę odbiorczą w usługach Santander online 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 Klientowi 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](http://www.santander.pl) oraz w jednostkach organizacyjnych Banku zajmujących się obsługą klienta.
5. Klient, będący konsumentem może zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
6. Spory pomiędzy Klientem, będący konsumentem a Bankiem mogą być rozstrzygane polubownie przed Arbitrem Bankowym przy Związku Banków Polskich, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12000 złotych polskich. Adres strony internetowej Arbitra Bankowego: <http://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy>.
7. Spór między Klientem, będącym konsumentem i Klientem będącym osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą a Bankiem w sytuacji nieuwzględnienia przez Bank reklamacji Posiadacza 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

## Regulamin zawierania umów za pośrednictwem Wideo Doradcy w Santander Bank Polska S.A.

reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>

### § 7. Postanowienia końcowe

1. Regulacje, o których mowa w § 4 ust. 1, są dostępne na stronie internetowej Banku [www.santader.pl](http://www.santader.pl).
2. Klient ma prawo do odstąpienia od Umowy zawartej w trybie określonym w niniejszym Regulaminie, przez złożenie Bankowi pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy na adres wskazany we wzorze odstąpienia załączonym do Umowy - w terminie 14 dni od daty otrzymania potwierdzenia jej zawarcia.
3. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
4. Bank jako organizator i administrator danych, zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych informuje, że będzie przetwarzał dane osobowe Klientów w celu zawarcia Umowy. Bank zbiera dane za zasadzie dobrowolności. Klientom przysługuje prawo dostępu do danych oraz prawo ich poprawiania.