

## Regulamin zawierania umów o produkty kredytowe w formie elektronicznej z wykorzystaniem połączenia telefonicznego za pośrednictwem infolinii

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 nr KRS 0000008723. NIP 896-000-56-73. REGON 930041341. Wysokość kapitału zakładowego 1 020 883 050 zł. Wysokość kapitału wpłaconego 1 020 883 050 zł;

**dzień pracy banku** - wszystkie dni roku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;

**infolinia** – jednostka banku świadcząca m.in. pomoc merytoryczną na rzecz klientów a ponadto udzielająca wsparcia technicznego; sposób kontaktu z infolinią został określony na stronie internetowej banku [www.santander.pl](http://www.santander.pl). Infolinia stanowi usługę bankowości telefonicznej w zakresie w jakim umożliwia dostęp do rachunku płatniczego;

**konto osobiste** - rachunek płatniczy o charakterze oszczędnościowo - rozliczeniowym, prowadzony przez bank, który nie służy do przeprowadzania przez posiadacza lub jego kontrahentów transakcji płatniczych związanych z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą, nie będący kontem oszczędnościowym;

**usługa bankowości telefonicznej** – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwiająca w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku;

- Bank oferuje swoim klientom możliwość zawarcia następujących umów (zwane dalej „umową” lub „umowami”):
  - umowy o udzielenie kredytu i wydanie płatniczej karty kredytowej („umowa o kartę kredytową”),
  - aneksu do umowy o kartę kredytową w zakresie zwiększenia limitu kredytowego („aneks”),
  - umowy o udzielenie kredytu gotówkowego („umowa o kredyt gotówkowy”),
  - umowy o udzielenie kredytu w rachunku płatniczym (limitu kredytowego w koncie osobistym) („umowa o kredyt w rachunku płatniczym”),
  - aneksu do umowy o kredyt w rachunku płatniczym (limit kredytowy w koncie osobistym ) w zakresie zwiększenia limitu kredytowego („aneks“)w formie elektronicznej, w toku rejestrowanych rozmów telefonicznych, przeprowadzanych za pośrednictwem Infolinii.
- Usługa, o której mowa w pkt. 1 dostępna jest w dniach pracy banku od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 20.00 (włącznie).
- Umowy mogą zostać zawarte przez bank, w trybie określonym w niniejszym regulaminie, wyłącznie ze zidentyfikowaną przez bank pełnoletnią osobą fizyczną, będącą rezydentem, posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych oraz spełniającą wymagane przez bank warunki oceny zdolności kredytowej oraz warunki wskazane we właściwym w przypadku danej usługi regulaminie, o którym mowa w pkt. 9 oraz będącą w dniu zawierania takiej umowy klientem banku posiadającym konto osobiste (osoba zwana dalej „klientem”).
- Pracownik infolinii posiada umocowanie do składania w imieniu i na rzecz banku oświadczeń woli dotyczących zawarcia umów, o których mowa w pkt. 1.
- W trakcie rozmowy telefonicznej pracownik infolinii informuje klienta o możliwości zawarcia umowy w postaci elektronicznej. W przypadku zainteresowania klienta zawarciem umowy w tej formie wyraża on zgodę na takie zawarcie umowy, o której mowa w pkt. 1, wypowiadając słowa „akceptuję” lub „potwierdzam”, lub równoznaczne. Oznaczać to będzie umówienie się na zawarcie umowy w postaci elektronicznej, spełniającej zarazem wymagania określone w art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz.U.2016.1988 t.j. ze zm.) oraz przepisach wykonawczych. Zawarcie umowy w tej formie przebiega w sposób wskazany w niniejszym regulaminie wyłącznie po przedstawieniu klientowi wyżej wskazanej formy i uzyskaniu wyraźnej wcześniejszej zgody klienta na zawarcie umowy w tym trybie w rozmowie telefonicznej.
- Klient zobowiązany jest do informowania banku o zmianie swoich danych osobowych. Zawarcie umowy, o której mowa w pkt. 1, za pośrednictwem infolinii jest możliwe, gdy poniższe dane klienta posiadane przez bank są aktualne:
  - adres zamieszkania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej,
  - numer PESEL,
  - imię i nazwisko,
  - seria i numer dokumentu tożsamości,
  - miejsce i data urodzenia,
  - adres e-mail,
  - numer telefonu komórkowego.
- Dane, o których mowa w pkt. 6, są niezbędne dla zawarcia umowy oraz doręczenia potwierdzenia zawarcia umowy.

8. Po uzgodnieniu formy złożenia oświadczenia woli (pkt. 5) klient składa wniosek o zawarcie umowy na warunkach wskazanych w trakcie rozmowy.
9. Po przyjęciu wniosku pracownik infolinii wysła na adres e-mail klienta, o którym mowa powyżej (lub w innej formie, na którą klient umówił się uprzednio z bankiem) następujące dokumenty:
  - 1) w zakresie umów wskazanych w pkt. 1 ppkt. a), c) i d):
    - a) w przypadku:
      - umowy o kartę kredytową: Regulamin kart kredytowych dla klientów indywidualnych;
      - umowy o kredyt gotówkowy: Regulamin kredytowania klientów indywidualnych oraz właściwy załącznik do ww. regulaminu,
      - umowy o kredyt w rachunku płatniczym: Regulamin kredytowania klientów indywidualnych oraz właściwy załącznik do ww. regulaminu,
    - b) Taryfę opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polska S.A. za czynności bankowe dla klientów indywidualnych w zakresie odnoszącym się do czynności, które mogą być wykonane przez bank w związku z zawarciem poszczególnych umów, o których mowa w pkt. 1,
    - c) do bezpłatnych ubezpieczeń:
      - dla karty Visa Platinum: Karta Produktu oraz Ogólne Warunki Ubezpieczenia Bezpieczne Pieniądze Platinum, Ubezpieczenie Podróżne Platinum, Pakiety Assistance Platinum,
      - dla karty World MasterCard: Karta Produktu oraz Ogólne Warunki Ubezpieczenia Podróżne World,
      - w przypadku złożenia wniosku o kartę kredytową World MasterCard: Regulamin programu Priceless Specials wraz z Polityką Prywatności Programu,
      - w przypadku złożenia wniosku o kartę Visa Platinum: Regulamin korzystania z karty Priority Pass przez Posiadaczy karty kredytowej Visa Platinum,
    - d) niniejszy regulamin;
  - 2) w zakresie umów wskazanych w pkt. 1 ppkt. b) i e) następujące dokumenty:
    - a) w przypadku aneksu do:
      - umowy o kartę kredytową: Regulamin kart kredytowych dla klientów indywidualnych,
      - umowy o kredyt w rachunku płatniczym: Regulamin kredytowania klientów indywidualnych,
    - b) Taryfę opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polska S.A. za czynności bankowe dla klientów indywidualnych w zakresie odnoszącym się do czynności, które mogą być wykonane przez bank w związku z zawarciem poszczególnych umów, o których mowa w pkt. 1,
    - c) niniejszy regulamin.
10. Bank dokonuje oceny zdolności kredytowej klienta i o jej wyniku informuje klienta za pośrednictwem SMS lub e-mail. Sposób poinformowania o decyzji doradca wskaże klientowi w trakcie rozmowy telefonicznej.
11. W przypadku pozytywnej oceny zdolności kredytowej, bank wysła na adres e-mail klienta, o którym mowa powyżej (lub w innej formie, na którą klient umówił się uprzednio z bankiem):
  - 1) w przypadku umów wskazanych w pkt. 1 ppkt. a), c) i d) następujące dokumenty:
    - a) projekt umowy,
    - b) spersonalizowany formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego,
    - c) harmonogram spłaty kredytu – dla kredytu gotówkowego;
  - 2) w przypadku umów wskazanych w pkt. 1 ppkt. b) i e): projekt aneksu.
12. Plik zawierający dokumenty, o których mowa w pkt. 11, będzie zaszyfrowany. Kod do odszyfrowania pliku zostanie przekazany klientowi podczas rozmowy telefonicznej.
13. Przekazanie klientowi przez bank dokumentów wymienionych w pkt. 11 równoznaczne jest ze złożeniem przez bank klientowi oferty zawarcia właściwej umowy, wskazanej w pkt. 1, zgodnej z warunkami wskazanymi w przekazanych dokumentach.
14. Klient, po przedstawieniu przez pracownika infolinii najważniejszych postanowień umowy i zapoznaniu się z warunkami oferty, o której mowa w pkt. 11, może przyjąć ofertę zawarcia umowy w trakcie rozmowy telefonicznej przeprowadzonej za pośrednictwem infolinii. Przyjęcie przez klienta oferty zawarcia umowy, o której mowa w pkt. 1, wymaga jednoznacznej akceptacji treści postanowień umowy, w tym warunków finansowych, przez klienta, wyrażonej w rozmowie telefonicznej z pracownikiem infolinii, poprzez wypowiedzenie słów „akceptuję” lub „potwierdzam”, lub równoznacznych. Przy zawarciu umowy w tym trybie nie jest dopuszczalna modyfikacja treści złożonej przez bank oferty, a jedynie jej przyjęcie przez klienta.
15. Akceptacja warunków umowy w sposób opisany w pkt. 14 oznacza złożenie przez klienta oświadczenia woli o zawarciu z bankiem umowy zgodnej z warunkami przedstawionej oferty. Następnie pracownik infolinii potwierdza fakt zawarcia umowy, o której mowa w pkt. 1, na warunkach określonych w treści oferty, o której mowa w pkt.11.
16. Po zawarciu umowy, o której mowa w pkt. 1, bank przesyła klientowi listem poleconym na adres do korespondencji (lub w innej formie, na którą klient umówił się uprzednio z bankiem) potwierdzenie zawarcia wyżej wskazanej umowy. Potwierdzenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, poświadcza fakt zawarcia, datę zawarcia oraz warunki umowy.
17. W przypadku zawarcia umowy o kartę kredytową bank wysła klientowi kartę kredytową, wydaną na mocy umowy o kartę kredytową, na adres do korespondencji, a limit kredytowy zostanie udostępniony najpóźniej w drugim dniu pracy banku po dniu zawarcia umowy. W przypadku zawarcia aneksu do umowy o kartę kredytową kwota limitu kredytowego zostanie zwiększona najpóźniej w drugim dniu pracy banku po dniu zawarcia aneksu.

PIN do karty zostanie dostarczony w następujący sposób:

- a) dla klienta posiadającego aktywny dostęp do usług Santander online – klient samodzielnie nadaje PIN za pomocą usług Santander internet lub Santander mobile;
  - b) dla klienta nie posiadającego aktywnego dostępu do usług Santander online – bank wyśle PIN listem poleconym na adres do korespondencji podany przez klienta podczas składania wniosku.
18. W przypadku zawarcia umowy o kredyt gotówkowy, kredyt w rachunku płatniczym, aneksu do umowy o kredyt w rachunku płatniczym, kwota kredytu zostanie udostępniona najpóźniej w drugim dniu pracy banku po dniu zawarcia umowy.
  19. Klient ma prawo do odstąpienia od umowy zawartej w trybie opisanym w niniejszym regulaminie za pośrednictwem infolinii, albo przez złożenie bankowi pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od umowy na adres wskazany we wzorze odstąpienia od umowy załączonym do samej umowy – w terminie 21 dni od daty otrzymania potwierdzenia zawarcia umowy.
  20. Przeprowadzone pomiędzy klientem i pracownikiem infolinii rozmowy telefoniczne opisane w niniejszym regulaminie są nagrywane i utrwalane.
  21. 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 przez usługę Santander internet.

Odpowiednie adresy oraz numery telefonów dostępne są w jednostkach organizacyjnych banku zajmujących się obsługą klienta oraz wskazane są na stronie internetowej banku [www.bzwbk.pl](http://www.bzwbk.pl).

Odpowiedź na reklamację, w zależności od charakteru sprawy oraz wyboru klienta, zostanie udzielona przez bank listownie lub przez skrzynkę odbiorczą w Santander internet 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.

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.