

Zasady realizacji przez Santander Bank Polska S.A. transakcji płatniczych bez użycia przez Bank rachunku bankowego Zleceniodawcy

Obowiązuje od 20 grudnia 2018 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,

Beneficjent wypłaty elektronicznej – osoba fizyczna wskazana w Dyspozycji przez Klienta, na rzecz której zrealizowana będzie Wypłata elektroniczna,

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

Dyspozycja - oświadczenie woli złożone Bankowi przez Zleceniodawcę dotyczące wpłaty gotówki, albo Wypłaty elektronicznej,

Dyspozycja wypłaty elektronicznej- oświadczenie woli Klienta/ Posiadacza w zakresie realizacji przez Bank wypłaty gotówkowej z rachunku Klienta na rzecz Beneficjenta wypłaty elektronicznej na zasadach określonych w umowie zawartej przez Klienta / Posiadacza z Bankiem,

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

dzień roboczy Banku - dzień nie będący dniem wolnym Banku,

firma - przedsiębiorca oraz jednostka,

firma nierezydent - firma mająca siedzibę poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

jednostka - nie będąca przedsiębiorcą osoba fizyczna prowadząca działalność zarobkową na własny rachunek oraz osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej o ile posiada zdolność prawną, utworzona zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (np. szkoła, partia polityczna, organizacja społeczna i inne),

Klient/Posiadacz – przedsiębiorca, dla którego Bank prowadzi rachunek bankowy,

Kraj/Polska – Rzeczpospolita Polska

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, wyliczaną 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

obróć dewizowy - obrót wartościami dewizowymi w kraju,

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

placówka Banku - oddział Banku, placówka partnerska, inna jednostka organizacyjna Banku obsługująca Klientów,

placówka partnerska - placówka partnerska Santander Bank Polska S.A.,

płatność UUP - transakcja płatnicza podlegająca przepisom Ustawy UUP wykonywana:

- 1) w euro, w walucie polskiej lub w walucie państwa członkowskiego innego niż Polska w przypadku gdy zarówno dostawca płatnika, jak i dostawca odbiorcy lub jedyny dostawca w danej transakcji płatniczej znajdują się na terytorium Polski lub innego państwa członkowskiego,
- 2) w walucie, która nie jest walutą państwa członkowskiego, w przypadku gdy zarówno dostawca płatnika, jak i dostawca odbiorcy lub jedyny dostawca w danej transakcji płatniczej znajdują się na terytorium Polski lub innego państwa członkowskiego, w odniesieniu do tych części danej transakcji, które są realizowane w Polsce lub innym państwie członkowskim,
- 3) w każdej walucie, w przypadku gdy tylko jeden z dostawców znajduje się na terytorium Polski lub innego państwa członkowskiego a drugi dostawca znajduje się na terytorium innego państwa, w odniesieniu do tych części danej transakcji płatniczej, które są realizowane na terytorium Polski lub innego państwa członkowskiego.

Płatnością UUP nie jest transakcja płatnicza związana z rachunkiem nie będącym rachunkiem płatniczym.

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, a także wspólnicy spółki cywilnej osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą,

Tabela kursów Banku/Tabela – aktualna tabela ogłoszona przez Bank zawierająca m.in. kursy kupna i sprzedaży pieniędzy. Bank ogłasza Tabelę w każdy Dzień roboczy przynajmniej raz dziennie. Kursy w Tabeli kursów Banku są wyznaczone w oparciu o kurs średni Banku. Kurs kupna pieniędzy wyrażony jest wzorem [kurs średni Banku x (1 - procentowy spread walutowy/2)]. Kurs sprzedaży pieniędzy wyrażony jest wzorem [kurs średni Banku x (1+ procentowy spread walutowy /2)],

Taryfa - Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polska S.A. za czynności bankowe dla klientów indywidualnych /firm,

transakcja płatnicza - zainicjowana przez Zleceniodawcę na podstawie Dyspozycji wpłata gotówki albo Wypłata elektroniczna,

Ustawa UUP - ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,

wpłata gotówki w placówce- usługa polegająca na wpłacie gotówki na rachunek płatniczy, w tym bankowy, dokonywana na konto osobiste lub rachunek bankowy podmiotu gospodarczego prowadzony w Santander Bank Polska S.A. lub przez innego dostawcę,

Wypłata elektroniczna - transakcja płatnicza: wypłata gotówki z rachunku Klienta/Posiadacza na rzecz Beneficjenta wypłaty elektronicznej,

Zasady – oznaczają niniejsze Zasady realizacji przez Bank transakcji płatniczych bez użycia przez Santander Bank Polska S.A. rachunku bankowego Zleceniodawcy,

zlecenie płatnicze - oświadczenie Zleceniodawcy skierowane do Banku zawierające polecenie wykonania Dyspozycji.

Zleceniodawca - osoba fizyczna w tym Beneficjent wypłaty elektronicznej, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, składająca Dyspozycję,

§ 2

Zakres Zasad

1. Niniejsze Zasady określają sposób realizacji przez Santander Bank Polska S.A. na rzecz Zleceniodawcy albo wskazanego przez

Zleceniodawcę Odbiorcy, bez użycia przez Bank rachunku bankowego Zleceniodawcy:

- a) wypłat gotówki,
 - b) Wypłat elektronicznych
2. Na podstawie pisemnej lub ustnej Dyspozycji złożonej przez Zleceniodawcę, Bank zobowiązuje się do realizacji transakcji płatniczych, o których mowa w ust. 1 - na warunkach określonych w tej Dyspozycji, Dyspozycji wypłaty elektronicznej, niniejszych Zasadach - oraz zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności przepisami Ustawy UUP oraz prawa dewizowego.
3. Niniejsze Zasady stanowią integralną część zlecenia płatniczego i są udostępniane Zleceniodawcy na stronach internetowych Banku oraz w placówkach Banku, a na wniosek Zleceniodawcy są mu dostarczane w postaci papierowej.

§ 3

Zasady ogólne

1. Z zastrzeżeniem § 6, Bank wykonuje transakcje płatnicze na podstawie Dyspozycji złożonej przez Zleceniodawcę. Bank wskazuje placówki, w których transakcje płatnicze w formie gotówkowe nie będą wykonywane. Lista takich placówek znajduje się pod adresem www.santander.pl w Wyszukiwarce placówek i bankomatów.
2. Dyspozycje mogą być składane w placówkach Banku ustnie lub pisemnie, z tym zastrzeżeniem, że Dyspozycje Wypłat elektronicznych mogą być składane wyłącznie w oddziałach Banku w godzinach ich urzędowania.
3. Zleceniodawca zobowiązany jest prawidłowo, dokładnie i czytelnie podać lub wskazać w Dyspozycji dane niezbędne do prawidłowej realizacji danego typu transakcji płatniczej.
4. Wykonanie transakcji płatniczej Bank uzależnia od zgody Zleceniodawcy na jej wykonanie (autoryzacja).
5. Z zastrzeżeniem ust. 2, zlecenia płatnicze składane w placówce Banku wymagają zgody Zleceniodawcy na wykonanie transakcji płatniczej poprzez złożenie własnoręcznego podpisu na odpowiednim prawidłowo wypełnionym druku właściwym dla danego rodzaju Dyspozycji.
6. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym autoryzowane zlecenie płatnicze zostało otrzymane przez Bank.
7. Jeżeli niniejsze Zasady nie stanowią inaczej, Zleceniodawca nie może odwołać zlecenia płatniczego od momentu jego otrzymania przez Bank.
8. Bank może określić godziny graniczne dla wpłat gotówki w placówce partnerskiej na rachunki, gdzie odbiorcą nie jest US. Godziny te podawane są do wiadomości klientów Banku w placówkach Banku oraz pod adresem www.santander.pl. Zlecenie płatnicze otrzymane przez Bank po godzinie granicznej uznaje się za otrzymane następnego dnia roboczego Banku.
9. Z zastrzeżeniem § 6, Bank odmawia wykonania zlecenia płatniczego, jeżeli:
 - 1) jego wykonanie naruszałoby obowiązujące przepisy prawa,
 - 2) nie można jednoznacznie potwierdzić tożsamości osoby składającej zlecenie płatnicze,
 - 3) w treści Dyspozycji podano błędne, nieczytelne lub niepełne informacje wymagane przez Bank dla wykonania danego zlecenia płatniczego lub też podane dane są niezgodne z danymi posiadanymi przez Bank (z wyjątkiem danych określających imię, nazwisko, lub nazwę odbiorcy).
10. Zlecenie płatnicze, którego wykonania odmówiono uznaje się za nieotrzymane.
11. Bank wykonuje transakcje płatnicze wskazując w nich dane Zleceniodawcy (w tym: imię i nazwisko, dane adresowe).
12. Bank jest uprawniony do weryfikacji danych dotyczących transakcji płatniczej w tym żądania okazania dokumentu tożsamości przez Zleceniodawcę bez względu na kwotę transakcji.
13. Zlecenia płatnicze Bank wykonuje w różnych systemach rozliczeniowych (np. ELIXIR, SORBNET). Bank przyjmuje zlecenie płatnicze realizowane w danym systemie rozliczeniowym, o ile dostawca Odbiorcy jest uczestnikiem tego systemu.
14. Za czynności związane z transakcjami płatniczymi objętymi niniejszymi Zasadami Bank, pobiera opłaty i prowizje zgodnie z odpowiednią Taryfą.
15. Z zastrzeżeniem § 6, warunkiem przyjęcia przez Bank zlecenia płatniczego jest:
 - 1) otrzymanie przez Bank zgody na wykonanie transakcji płatniczej,
 - 2) złożenie prawidłowego zlecenia płatniczego zawierającego następujące dane:
 - a) numer rachunku odbiorcy, na który ma nastąpić przekazanie środków, zgodny ze standardem NRB,
 - b) dane identyfikujące Odbiorcę,
 - c) kwotę i walutę transakcji płatniczej,
 - d) tytuł transakcji płatniczej,
 - 3) dokonanie wpłaty gotówki,
 - 4) przedłożenie dokumentu potwierdzającego dane identyfikujące osobę dostarczającą zlecenie płatnicze, jeżeli obowiązek taki wynika z przepisów prawa lub niniejszych Zasad,
 - 5) podanie źródła pochodzenia środków, jeżeli obowiązek taki wynika z przepisów prawa.
16. W odniesieniu do wpłaty gotówki gdzie jako odbiorca wskazany został Urząd Skarbowy, Bank stosuje formularze, właściwe dla danego typu Dyspozycji.
17. Bank świadczy usługę wpłaty gotówki krajowej tylko, gdy wpłata gotówki jest dokonywana przez osobę fizyczną będącą konsumentem do równowartości w złotych polskich 1000 EUR:
 - na rzecz organów publicznych jako płatności z tytułu podatków, grzywien, składek z tytułu ubezpieczeń społecznych i innych należności (np. opłaty notarialne, konsularne, paszportowe, rejestrowe, skarbowe, sądowe, abonament RTV),
 - płatności wyłącznie za dostawę towarów lub usług, gdy zleceniodawca zawarł z odbiorcą niebędącym osobą fizyczną umowę na dostawę towarów lub usług np. z tytułu płatności za ubezpieczenia, kredyt, czynsz, media (woda, prąd, gaz, energia elektryczna, telefon, internet) na rachunki dostawców tych usług.

18. Bank nie świadczy usługi wpłaty gotówki wewnętrznej dokonywanej przez firmę nierezydenta bez względu na kwotę wpłaty.
19. Bank nie świadczy usługi wpłaty gotówki wewnętrznej powyżej kwoty przekraczającej równowartość w złotych polskich 15.000 EUR. Ograniczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim dotyczy również sytuacji, w których okoliczności wskazują, że kilka pojedynczych wpłat jest ze sobą powiązanych, a ich suma przekracza wartość graniczną usługi określoną powyżej.
20. Szczegółowe warunki przyjęcia Dyspozycji wpłaty gotówki do realizacji w placówkach partnerskich określa „Regulamin Placówki Partnerskiej”. W sprawach nieuregulowanych w tym regulaminie stosuje się postanowienia niniejszych Zasad oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
21. Niezwłocznie po otrzymaniu zlecenia płatniczego Bank udostępni Zleceniodawcy informację:
 - 1) umożliwiającą zidentyfikowanie transakcji płatniczej oraz informacje dotyczące Odbiorcy albo Zleceniodawcy w przypadku Wypłat elektronicznych,
 - 2) o kwocie transakcji płatniczej w walucie użytej w zleceniu płatniczym,
 - 3) o wszelkich opłatach należnych od Zleceniodawcy z tytułu transakcji płatniczej, w tym wyszczególnienie kwot tych opłat,
 - 4) o dacie otrzymania zlecenia płatniczego.
22. Zleceniodawca może wystąpić o zwrot zlecenia płatniczego dotyczącego wpłaty gotówki krajowej. Bank podejmie działania zmierzające do zwrotu transakcji u dostawcy Odbiorcy, z zastrzeżeniem, że decyzja o zwrocie kwoty transakcji należy do dostawcy Odbiorcy, który transakcję otrzymał lub - gdy środki pieniężne objęte transakcją otrzymał Odbiorca - do Odbiorcy.
23. W odniesieniu do płatności UUP, Bank wykonuje transakcje płatnicze, z wyłączeniem Wypłaty elektronicznej, wyłącznie w oparciu o numer rachunku Odbiorcy wskazany w Dyspozycji, który stanowi unikatowy identyfikator w rozumieniu Ustawy UUP.
24. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się również do wpłat gotówki na rachunki nie będące rachunkami płatniczymi.

§ 4

Wpłata gotówki na rachunek prowadzony przez Santander Bank Polska S.A. (wpłata gotówki wewnętrzna)

Wpłata gotówki na rachunek prowadzony przez Bank – wpłata gotówki wewnętrzna - udostępniana jest na tym rachunku niezwłocznie po otrzymaniu środków pieniężnych przez Bank, nie później niż w tym samym dniu roboczym Banku. Za datę waluty uznawana jest chwila wpłaty.

§ 5

Wpłata gotówki w PLN na rachunek prowadzony w Polsce przez dostawcę innego niż Bank (wpłata gotówki krajowa)

1. Wpłata gotówki krajowa obejmuje wpłatę gotówki na rachunek prowadzony w Polsce przez dostawcę innego niż Bank, w tym wpłatę na rachunki Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz na rachunki organów podatkowych, złożoną wyłącznie w złotych polskich.
2. W odniesieniu do wpłaty gotówki krajowej, Bank uznaje rachunek dostawcy, który prowadzi rachunek Odbiorcy, nie później niż do końca dnia roboczego Banku następującego po dniu otrzymania Dyspozycji. Termin, o którym mowa w zdaniu poprzednim jest wydłużony o jeden dzień w przypadku, gdy Bank otrzymał Dyspozycję w postaci papierowej, przy czym nie dotyczy to Dyspozycji wykonywanych na terenie RP w walucie polskiej dotyczących należności, do których stosuje się przepisy ustawy Ordynacja podatkowa oraz rozporządzenia Rady (EWG) nr 2913/92.

§ 6

Wpłata elektroniczna

1. Warunkiem realizacji Wyплаты elektronicznej przez Bank jest:
 - 1) uprzednie złożenie Dyspozycji wyłaty elektronicznej przez Klienta,
 - 2) zapewnienie przez Klienta środków na realizację Dyspozycji wyłaty elektronicznej,
 - 3) złożenie przez Beneficjenta Wyплаты elektronicznej ustnej dyspozycji wyłaty,
 - 4) okazanie przez Beneficjenta wyłaty elektronicznej dokumentu tożsamości wydanego przez organ Rzeczypospolitej Polskiej zawierającego numer PESEL:
 - dowodu osobistego lub
 - paszportu lub
 - karty pobytuz tym, że przedkładany dokument musi zawierać dane podane przez Klienta,
- 5) awizowanie Wyплаты elektronicznej, jeśli kwota wyłaty przekroczy 10 000 zł lub – w przypadku Wyплаты elektronicznej w walucie obcej – równowartość tej kwoty liczonej według kursu średniego NBP z dnia awizowania wyłaty na odpowiednim formularzu:
 - a. na 2 dni robocze przed planowanym terminem wyłaty w przypadku wypłat w PLN,
 - b. na 5 dni roboczych przed planowanym terminem wyłaty w przypadku wypłat w walucie obcej.
2. Wartość pojedynczej Wyплаты elektronicznej nie może być wyższa niż równowartość kwoty 15.000 EUR, liczonej według kursu średniego NBP z dnia realizacji wyłaty. Bank odmówi realizacji wyłaty, gdy Wyплата elektroniczna przekroczy tę kwotę.
3. Bank może odmówić realizacji Wyплаты elektronicznej przekraczającej kwotę 10 000 PLN lub – w przypadku Wyплаты

elektronicznej - równowartość tej kwoty liczonej według kursu średniego NBP z dnia realizacji wyłaty, w przypadku:

- 1) niedopełnienia przez Beneficjenta wyłaty elektronicznej obowiązku awizowania wyłaty, o którym mowa w ust. 1 pkt 5),
- 2) żądania dokonania wyłaty w innym terminie niż ustalony podczas awizowania,
- 3) zgłoszenia się Beneficjenta wyłaty elektronicznej do innego oddziału Banku niż wskazany podczas awizowania.
4. Bank odmówi realizacji Wyплаты elektronicznej w następujących przypadkach:
 - 1) braku złożonej Dyspozycji wyłaty elektronicznej przez Klienta,
 - 2) braku zgodności danych Beneficjenta wyłaty wskazanych w Dyspozycji w zakresie imienia i nazwiska oraz numeru PESEL z danymi wskazanymi w okazanym dokumencie tożsamości
 - 3) niezapewnienia w dniu faktycznej realizacji Dyspozycji, na wskazanym w Dyspozycji wyłaty elektronicznej rachunku bankowym, środków w wysokości wystarczającej na realizację Dyspozycji,
 - 4) okazany przy identyfikacji dokument tożsamości Beneficjenta Wyплаты elektronicznej będzie figurował w bazie Dokumentów zastrzeżonych,
 - 5) zlecenie Wyплаты elektronicznej zostanie zablokowane na skutek wykonywania przez Bank Polityki Sankcyjnej,
 - 6) jej wykonanie naruszałoby obowiązujące przepisy prawa.
5. Jeżeli dokonanie wyłaty gotówki nie będzie możliwe w całości w walucie zleconej Wyплаты elektronicznej, oddział Banku wypłaci pozostałą część kwoty w PLN po przeliczeniu jej wg kursu średniego NBP obowiązującego w dniu poprzedzającym dzień wyłaty.
6. Oddział Banku realizuje Wyплаты elektroniczne w walutach obcych tylko w banknotach bez monet.
7. Wyплаты elektroniczne są realizowane wyłącznie w walucie, złożonej przez Klienta Dyspozycji wyłaty elektronicznej, tj. w: PLN, EUR, USD, CHF, GBP.
8. Wyплаты elektroniczne nie są realizowane w placówkach partnerskich.

§ 7

Reklamacje

1. Zleceniodawca może złożyć reklamację:
 - 1) ustnie: osobiście w placówce Banku lub telefonicznie;
 - 2) pisemnie: przesyłką pocztową na adres siedziby Banku lub placówki Banku lub osobiście w Placówce Banku;
 - 3) w formie elektronicznej poprzez formularz reklamacyjny na stronie internetowej Banku.
2. Odpowiednie adresy oraz numery telefonów dostępne są w placówce Banku się oraz wskazane są na stronie internetowej Banku www.santander.pl.
3. Odpowiedź na reklamację, w zależności od charakteru sprawy i wyboru klienta, zostanie udzielona listownie lub usługą powiadamiania SMS, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż:

- 1) w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych, wskazanych w art. 3 UUP (m.in. wykonywanie transakcji płatniczych) – w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji; w szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 35 dni roboczych, po uprzednim wyjaśnieniu Zleceniodawcy przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia;

w pozostałych sprawach 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 Zleceniodawcy 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 placówkach Banku.
5. Zleceniodawca będącym konsumentem może zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta.
6. Spór pomiędzy Zleceniodawcą 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 Zleceniodawcą, będącym osobą fizyczną a Bankiem w sytuacji nieuwzględnienia przez Bank reklamacji Zleceniodawcy 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>

§ 8

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 Zleceniodawcę 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.