

## 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.

### § 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, XIII 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 1 021 893 140 zł;

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

**Klient** – osoba fizyczna będąca rezydentem, prowadząca we własnym imieniu i na własny rachunek 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/ rachunek** – rachunek bankowy prowadzony przez Bank dla Klienta w ramach Regulaminu kont dla firm;

**Usługa Mini Firma** - usługa bankowości elektronicznej prowadzona przez Bank na zasadach określonych w Regulaminie bankowości elektronicznej Mini Firma;

**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, umów o następujące produkty (dalej odpowiednio „Umowa” lub „Umowy”):
  - a) rachunek bieżący: Konto Firmowe Godne Polecenia,
  - b) bankowość elektroniczna Mini Firma,
  - c) opcjonalnie karta debetowa (będąca w ofercie Banku).
2. Usługa, o której mowa w ust. 1, świadczona jest od godziny 8.00 do 20.00 (włącznie) codziennie z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.

W przypadku zaplanowania przerw w działaniu usługi, związanych z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji systemów, Bank umieści informację o nich z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzin 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 w ten sposób:

  - a) Wideo Doradca identyfikuje Klienta, przedstawia mu tryb zawarcia umowy za pośrednictwem rejestrowanego połączenia wideo,
  - b) w odpowiedzi na zapytanie Wideo Doradcy dotyczące oferowanego trybu zawarcia umowy, Klient wyraża zgodę na zawarcie Umów w postaci elektronicznej wypowiadając, słowa „akceptuję”, „potwierdzam”, lub równoznaczne. Oznacza to 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. i.
5. W celu skutecznego zawarcia Umów za pośrednictwem Wideo Doradcy, w sposób wskazany w § 4, muszą być spełnione następujące warunki:

- a) przekazanie Bankowi przez Klienta Wniosku zawierającego dane niezbędne 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 oraz nazwę i siedzibę firmy, Regon lub NIP;
- b) dokonanie przez Bank pozytywnej identyfikacji Klienta w trakcie przeprowadzanej rozmowy z Wideo Doradcą co oznacza, że porównanie wizerunku Klienta ze zdjęciem w dowodzie osobistym pozwoli potwierdzić tożsamość Klienta;
- c) dokonanie przez Bank po rozmowie Klienta z Wideo Doradcą pozytywnej weryfikacji danych zawartych we Wniosku tzn. potwierdzenie, że dane wskazane we Wniosku są zgodne z danymi zawartymi w ważnym dowodzie osobistym Klienta okazanym podczas rozmowy, oraz będą zgodne również z danymi zawartymi w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
- d) techniczne
  - połączenie z wykorzystaniem urządzenia z kamerą mającego dostęp do sieci Internet, uruchomione głośniki oraz przeglądarkę internetową:

Przeglądarka	Wymagana minimalna wersja przeglądarki	Wymagana minimalna wersja systemu operacyjnego
Google Chrome	40+	Windows 7, 8, 10
Firefox	38+	Windows 7, 8, 10
Opera	31+	Windows 7, 8, 10
Safari	9+	Mac Os X (10.11)

Proces nie jest dostępny dla przeglądarki Internet Explorer).

Do wideorozmowy z doradcą wymagane jest posiadanie łącza internetowego o minimalnej prędkości 1Mbps.;

- 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. Umowa zostanie skutecznie zawarta pod warunkiem zgodności danych zawartych we Wniosku z danymi zawartymi w ważnym dowodzie osobistym okazanym podczas rozmowy z Wideo Doradcą. W przypadku negatywnej weryfikacji danych, tj. niezgodności danych, o których mowa w ustępie 5 pkt. a) powyżej z danymi w dowodzie osobistym, bank odrzuci Wniosek, a umowa nie dojdzie do skutku.

7. Informację o odrzuceniu Wniosku Bank przekaże Klientowi na adres e-mail oraz numer telefonu komórkowego wskazane we Wniosku.
8. W przypadku przerwania połączenia z Wideo Doradcą, proces wideoweryfikacji i zawierania umowy zostaje także przerwany. Konieczne będzie ponowne połączenie z Wideo Doradcą i identyfikacja tożsamości Klienta.
9. Bank ma prawo przerwać proces wideoweryfikacji i zawierania umowy i odrzucić Wniosek jeśli już w toku rozmowy Klienta z Wideo Doradcą stwierdzi niezgodność danych zawartych we Wniosku z danymi z dowodu osobistego. Informację o odrzuceniu Wniosku Bank przekaże Klientowi zgodnie z ust. 7 powyżej.

#### § 4. Zawarcie Umowy

1. Po otrzymaniu od Klienta wypełnionego Wniosku, Bank wysyła na podany we Wniosku adres e-mail Klienta wzory zawniokowanych Umów oraz następujące regulacje
  - a) dla umowy:
    - 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 zawniokował);
  - 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 wniokowanych Umów, zgodnie z warunkami wskazanymi w przesłanych Regulacjach.
3. Klient może przyjąć ofertę zawarcia Umów w trakcie połączenia wideo z Wideo Doradcą. Przyjęcie przez Klienta oferty zawarcia zawniokowanych 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. Akceptując warunki Umów wskazanych w złożonym Wniosku, Klient składa oświadczenia woli o zawarciu z Bankiem Umów zgodnych z warunkami przedstawionej oferty. Następnie Wideo Doradca ustnie potwierdza fakt przyjęcia wniosku do realizacji i zawarcia umowy – pod warunkiem pozytywnej weryfikacji danych z dowodu osobistego z danymi z Wniosku – na warunkach określonych w treści oferty.
  5. Dniem zawarcia Umów między Klientem a Bankiem, w przypadku spełnienia warunków, o których mowa w § 3 ust. 5, jest dzień złożenia oświadczenia woli przez Klienta w sposób wskazany w ust. 3 niniejszego paragrafu. Dzień ten wskażemy w potwierdzeniu zawarcia Umów. Usługi, których dotyczą zawarte umowy zostaną Klientowi udostępnione z chwilą przekazania mu potwierdzenia zawarcia Umów. Potwierdzenie to prześlemy niezwłocznie, tj. nie później niż w kolejnym dniu roboczym od dnia zawarcia Umów, na podany we Wniosku adres e-mail Klienta.
  6. Na skutek zawarcia przez Klienta umowy usług bankowości elektronicznej Mini Firma, numer NIK służący do logowania zostanie przekazany Klientowi w treści Umowy o te usługi. Pierwsze hasło startowe do usług bankowości elektronicznej Mini Firma Bank prześle Klientowi na podany we Wniosku adres e-mail Klienta w formie zaszyfrowanego dokumentu txt. Bank poinformuje Klienta o treści kodu do odszyfrowania pliku za pośrednictwem wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego Klienta podany we Wniosku. Hasło startowe należy zmienić przy pierwszym logowaniu do usługi Mini Firma.
  7. W przypadku zawarcia umowy o kartę, Bank wysła Klientowi kartę na adres do korespondencji. Klient samodzielnie nadaje sobie PIN do karty w usługach bankowości elektronicznej Mini Firma.
3. obsługa klienta oraz wskazane są na stronie internetowej Banku [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
  3. Odpowiedź na reklamację, w zależności od charakteru sprawy i wyboru klienta, zostanie udzielona listownie lub przez skrzynkę odbiorczą w rozumieniu Zasad korzystania z usług Santander online dla ludności lub usług 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 [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 reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>.

## § 5. Reklamacje

1. Klient może złożyć reklamację:
  - a) ustnie: osobiście lub telefonicznie w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą klienta
  - b) pisemnie: przesyłką pocztową na adres siedziby Banku lub jego dowolnej jednostki organizacyjnej zajmującej się obsługą klienta lub poprzez kuriera lub pośtańca lub osobiście w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą klienta;
  - c) w formie elektronicznej: poprzez Usługi Santander online,
  - d) na nasz adres do doręczeń elektronicznych, gdy zostanie zarejestrowany w bazie adresów elektronicznych. Informację o tym adresie ogłosimy na [www.santander.pl/adres-do-edoreczen](http://www.santander.pl/adres-do-edoreczen) niezwłocznie po jego zarejestrowaniu w bazie adresów elektronicznych. Podstawa prawna: ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych.
2. Odpowiednie adresy oraz numery telefonów dostępne są w jednostkach organizacyjnych Banku zajmujących się

## § 6. Postanowienia końcowe

1. Regulacje, o których mowa w § 4 ust. 1, są dostępne na stronie internetowej Banku [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
2. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
3. Santander Bank Polska S.A., al. Jana Pawła II 17, 00-854 Warszawa jako administrator danych osobowych Klientów będzie przetwarzał dane osobowe Klientów w celu zawarcia i realizacji zawartych w oparciu o niniejszy Regulamin umów o prowadzenie rachunków bankowych, umów o usługi bankowości elektronicznej oraz umów o karty płatnicze. Klientom przysługuje prawo dostępu do danych oraz prawo ich poprawiania. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych zawarte są w Polityce przetwarzania danych osobowych na stronie internetowej Banku <https://www.santander.pl/przydatne-informacje/polityka-przetwarzania-danych-osobowych>.