

# Zasady korzystania z usługi bankowości telefonicznej SELECT

Obowiązują od 5 października 2021 r.

## Rozdział 1 Postanowienia ogólne

### § 1

Niniejsze Zasady określają warunki udostępniania Klientom przez Santander Bank Polska S.A. usługi bankowości telefonicznej SELECT (dalej zwanej Usługą SELECT) oraz reguły wzajemnej współpracy pomiędzy Bankiem a Klientem w zakresie korzystania z tej usługi.

### § 2

Użyte w dalszej części Zasad określenia oznaczają:

**Adres Email** – adres poczty elektronicznej Klienta podany do kontaktu z bankiem

**Ankieta** – ankieta inwestycyjna wykonywana na zasadach określonych w par. 15 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 24 września 2012 r. w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz banków powierniczych ( j.t. Dz. U. z 2015 r., poz. 878 ze zm.) lub zgodnie z bezpośrednio obowiązującymi przepisami prawa Unii Europejskiej odnoszącymi się do świadczenia usług w zakresie określonym w Umowie o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych i tytułów uczestnictwa funduszy zagranicznych lub do lokat strukturyzowanych. Wykonanie Ankiety ma na celu dokonanie przez Bank oceny doświadczenia i wiedzy Klienta w zakresie inwestowania w produkty inwestycyjne i określenia, czy Klient będzie mógł ocenić poziom ryzyka związanego z oferowanym lub nabywanym produktem lub usługą inwestycyjną. Klient wykonuje Ankiety odpowiadając na pytania stawiane przez Doradcę Usługi SELECT. Po udzieleniu odpowiedzi na wszystkie pytania Klient otrzymuje informację na temat wyniku Ankiety oraz potwierdzenie wykonania Ankiety na Adres Email,

**Autoryzacja** – udzielenie przez Klienta zgody na wykonanie Dyspozycji, przed jej realizacją przez Bank, w sposób określony w Umowie lub niniejszych Zasadach,

**Bank / SAN PL** – Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, dostawca usług płatniczych w rozumieniu Ustawy,

**Bank zagraniczny** – bank mający siedzibę na terytorium państwa niebędącego państwem członkowskim Unii Europejskiej,

**Dokumenty Funduszu Inwestycyjnego** – dokumenty informacyjne, wymagane właściwymi przepisami prawa dla danego typu Funduszu Inwestycyjnego, prospekt informacyjny, kluczowe informacje dla inwestorów, informacja dla klienta alternatywnego funduszu inwestycyjnego, o ile dokument został sporządzony, a także tabela opłat Funduszu Inwestycyjnego,

**Doradcy Usługi SELECT/Doradcy** – osoby upoważnione do działania w imieniu Banku (w tym do składania w imieniu Banku oświadczeń woli) w ramach Usługi SELECT,

**Dostawca usług płatniczych** – Bank albo inny podmiot świadczący usługi płatnicze w rozumieniu art. 3 Ustawy/UUP, w tym bank zagraniczny,

**Dyspozycja** – oświadczenie woli Klienta złożone za pośrednictwem Usługi SELECT (w tym dotyczące realizacji Transakcji płatniczej),

**Dystrybutor** – Bank, który na podstawie umowy z Funduszem Inwestycyjnym jest uprawniony do przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia Jednostek Uczestnictwa oraz odbierania innych oświadczeń woli związanych z uczestnictwem w Funduszu Inwestycyjnym,

**Dzień roboczy Banku** – dzień niebędący Dniem wolnym Banku,

**Dzień wolny Banku** – dzień ustawowo wolny od pracy oraz sobota,

**Elektroniczne potwierdzenie** – potwierdzenie zawarcia Umowy Szczegółowej, realizacji dyspozycji Transakcji płatniczej, wysyłane przez Bank w postaci elektronicznej, zabezpieczone hasłem zabezpieczającym, przesyłanym na Adres Email Klienta. Hasło zabezpieczające Elektroniczne potwierdzenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, jest podawane Klientowi w trakcie rozmowy telefonicznej z Doradcą Usługi SELECT, podczas której dochodzi do zawarcia danej Umowy Szczegółowej/realizacji Transakcji płatniczej. W przypadku Transakcji płatniczej potwierdzenie wysyłane jest na życzenie Klienta,

**Fundusz Inwestycyjny** – fundusz inwestycyjny otwarty, specjalistyczny fundusz inwestycyjny otwarty lub fundusz zagraniczny, lista dostępnych dla Klienta Funduszy Inwestycyjnych znajduje się na stronie internetowej Banku, pod adresem: <https://www.santander.pl/private-banking/inwestowanie/fundusze-inwestycyjne>,

**Hasło głosowe** – fraza nagrana przez Klienta, w dostępnym w Usłudze SELECT oraz za pośrednictwem Infolinii Banku procesie składania próbki głosu, służąca do identyfikacji Klienta w przypadku korzystania przez niego z Usługi SELECT,

**Hasło** – wykorzystywane do obsługi telefonicznej wydawane w Oddziale Banku lub nadawane przez Klienta w Usługach Santander online, identyfikujące Klienta, zapewniające Klientowi wyłączność dostępu do Usługi SELECT - do dnia 14.12.2019 r. włącznie, Hasło było jednocześnie Hasłem do usługi Santander telefon,

**Grupowa umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta na rzecz klientów Banku, w ramach której Bank jest Ubezpieczającym,

**Infolinia Banku / Infolinia** – jednostka Banku m.in. świadcząca pomoc techniczną i merytoryczną na rzecz Klientów, z którą sposób kontaktu został określony na Portalu Banku,

**Jednostka Uczestnictwa** – tytuł prawny uczestnika Funduszu Inwestycyjnego do udziału w aktywach netto Funduszu Inwestycyjnego,

**KIR S.A.** – Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. z siedzibą w Warszawie,

**Karta debetowa** – debetowa karta płatnicza rozumieniu UUP, wydana Klientowi do rachunku płatniczego,

**Karta kredytowa** – instrument płatniczy w rozumieniu UUP, uprawniający Klienta do wypłaty gotówki lub dokonywania zapłaty z rachunku karty kredytowej (tj. zlecenia przeprowadzenia transakcji gotówkowych lub bezgotówkowych),

**Karta płatnicza/karta** – karta debetowa lub karta kredytowa,

**Klient** – Posiadacz korzystający z Usługi SELECT spełniający warunki wskazane w Umowie i niniejszych Zasadach,

**Kod autoryzacyjny** – jednorazowy kod służący do Autoryzacji Dyspozycji; kodem autoryzacyjnym jest smsKod otrzymywany i wykorzystywany przez Klienta w ramach Usługi Santander internet,

**Konto/Rachunek** – prowadzony przez Bank dla Posiadacza rachunek bankowy, do którego Posiadacz ma dostęp za pośrednictwem Usługi Santander internet, w tym Rachunek płatniczy,

**NIK** – nadawany przez Bank, do Usług Santander online, Numer Identyfikacyjny Klienta składający się z 8 cyfr, który jest wykorzystywany przez Klienta w celu identyfikacji przy uruchamianiu i korzystaniu z Usługi SELECT,

**Odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot Transakcji płatniczej,

**Oddział Banku** – jednostka organizacyjna Banku prowadząca działalność operacyjną,

**Placówka partnerska** – Placówka partnerska Santander Bank Polska S.A.,

**Portal Banku** – strona internetowa Banku, na której dostępny jest serwis informacyjny Banku, pod adresem [www.santander.pl](http://www.santander.pl),

**Posiadacz** – osoba fizyczna, dla której Bank prowadzi Konto/a,

**Produkty Inwestycyjne** – Jednostki Uczestnictwa Funduszy Inwestycyjnych,

**Rachunek karty kredytowej** – rachunek kredytowy, prowadzony w walucie polskiej, przeznaczony do rozliczania transakcji gotówkowych i bezgotówkowych zleconych przez Klienta w ciężar limitu kredytowego oraz do rozliczania opłat, prowizji i odsetek należnych Bankowi,

**Rachunek obcy** – rachunek bankowy, w tym rachunek płatniczy, prowadzony przez innego niż Bank dostawcę usług płatniczych lub prowadzony przez Bank, ale niebędący Rachunkiem własnym Klienta,

**Rachunek własny** – rachunek bankowy, w tym rachunek płatniczy, prowadzony przez Bank na rzecz Klienta lub rachunek kredytowy do karty kredytowej wydanej przez Bank, które mogą być obciążane bądź uznawane w ramach Usługi SELECT,

**Regulacje** – umowy, w tym Umowa oraz inne regulacje łączące Bank i Klienta, w szczególności regulaminy, zasady, Taryfa opłat i prowizji Santander Bank Polska S.A., warunki ubezpieczeń do umów ubezpieczenia zawartych przez Bank, jako Ubezpieczającego,

**Regulacje Ubezpieczeniowe** – ogólne warunki ubezpieczenia (dokument zawierający warunki ubezpieczenia, w szczególności określający prawa i obowiązki stron, zasady zawarcia umowy i jej wykonania, w tym obsługi i rezygnacji z ubezpieczenia), karta produktu lub Informacje o Produkcie Ubezpieczeniowym oraz Informacje dodatkowe, informacja o Banku jako agencji Ubezpieczyciela, pełnomocnictwo dla Banku oraz upoważnienie do wykonywania w imieniu Banku czynności agencyjnych,

**Santander Biuro Maklerskie** – Santander Bank Polska S.A. prowadzący działalność maklerską w ramach biura maklerskiego działającego pod nazwą Santander Biuro Maklerskie,

**Silne uwierzytelnianie Klienta** - uwierzytelnianie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:

- 1) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie Klient,
- 2) posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie Klient,
- 3) cechy charakterystyczne Klienta.

**Taryfa opłat i prowizji Santander Bank Polska S.A.** – Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polska S.A. za czynności bankowe dla klientów indywidualnych,

**Towarzystwo** - tworzy Fundusz Inwestycyjny, zarządza nim i reprezentuje go w stosunkach z osobami trzecimi; lista Towarzystw znajduje się na stronie internetowej Banku, pod adresem: <https://www.santander.pl/private-banking/inwestowanie/fundusze-inwestycyjne>,

**Transakcja płatnicza** – zainicjowany przez Klienta w Usłudze SELECT transfer środków pieniężnych z rachunku płatniczego: polecenie przelewu, polecenie przelewu SEPA, polecenie przelewu wewnętrznego, polecenie przelewu w walucie obcej,

**Ubezpieczający** – Klient, który zawiera z Ubezpieczycielem umowę ubezpieczenia albo Bank, który zawiera z Ubezpieczycielem Grupową umowę ubezpieczenia,

**Ubezpieczyciel** – Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą ul. Inflancka 4b, 00-189 Warszawa, NIP 2090001173, KRS 0000310692; Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, prowadząca działalność na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 6 czerwca 2008 roku Nr DNS/602/113/25/08/EMK lub Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą ul. Inflancka 4b, 00-189 Warszawa, NIP 2090001167, KRS 0000310719; Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, prowadząca działalność na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 6 czerwca 2008 roku Nr DNS/602/112/30/08/EMK,

**Umowa** – umowa usługi bankowości telefonicznej SELECT, dalej zwana Umową SELECT,

**Umowa o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych i tytułów uczestnictwa funduszy zagranicznych** – Umowa o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych i tytułów uczestnictwa funduszy zagranicznych zawarta między Klientem a Bankiem nie wcześniej niż 25 listopada 2013 r., przewidująca możliwość składania Zleceń w trybie określonym w Zasadach,

**Umowa Szczegółowa** – umowa zawarta za pośrednictwem Usługi SELECT o produkty wskazane w Załączniku nr 1 do Zasad, z wyłączeniem Umów Ubezpieczenia i Umowy o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych i tytułów uczestnictwa funduszy zagranicznych,

**Umowa Ubezpieczenia** – umowa o ubezpieczenie zawarta przez Klienta za pośrednictwem Usługi SELECT,

**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,

**Usługa Bankowości Telefonicznej SELECT / Usługa SELECT** – dostęp do usług bankowych za pośrednictwem telefonu z wybieraniem tonowym. Usługa SELECT jest usługą bankowości telefonicznej,

**Usługa bankowości elektronicznej** – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiająca sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku,

**Usługa Santander internet** – usługa umożliwiająca Klientom, za pośrednictwem sieci Internet, m.in. dostęp do rachunków bankowych w tym zlecenie transakcji, świadczona na podstawie umowy o tą usługę. Usługa Santander internet jest usługą bankowości elektronicznej,

**Ustawa/UUP** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2011r., Nr 199, poz. 1175 z późn. zm.),

**Uwierzytelnianie** - procedura umożliwiająca Bankowi weryfikację tożsamości Klienta lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających.

**Wniosek** – składany przez Klienta za pośrednictwem Usługi SELECT wnioski o kartę kredytową, kredyt gotówkowy lub kredyt w rachunku płatniczym (o limit kredytowy w koncie osobistym),

**Zablokowanie Usługi SELECT** – czasowe uniemożliwienie dostępu Klienta do Usługi SELECT dokonywane przez Bank na wniosek Klienta albo bez takiego wniosku przez Bank,

**Zasady** – Zasady korzystania z usługi bankowości telefonicznej SELECT, dalej zwane Zasadami SELECT,

**Zastrzeżenie Usługi SELECT** – uniemożliwienie Klientowi dostępu do Usługi; dostęp może być przywrócony na wniosek Klienta, ale wymaga ponownej aktywacji Usługi i wydania nowego Hasła,

**Zlecenie** – Dyspozycja dotycząca Funduszu Inwestycyjnego.

## Rozdział 2

### Warunki udostępnienia Usługi SELECT

#### § 3

1. Warunkiem udostępnienia Klientowi i świadczenia na rzecz Klienta Usługi SELECT jest spełnienie łącznie poniższych warunków:

- a) korzystanie z Usług Santander online,
- b) spełnienie przez Klienta, co najmniej jednego z poniższych warunków, który jest weryfikowany przez Bank w drodze zautomatyzowanego przetwarzania danych:
  - i. w każdym z trzech ostatnich miesięcy kalendarzowych przed zawarciem Umowy, złożeniem Dyspozycji lub zawarciem Umowy Szczegółowej, odnotowanie wpływów środków pieniężnych na rachunek płatniczy prowadzony przez Bank, w kwocie co najmniej 10 000 zł,
  - ii. utrzymywanie w każdym z ostatnich trzech miesięcy kalendarzowych przed zawarciem Umowy, złożeniem Dyspozycji lub zawarciem Umowy Szczegółowej, średniego salda sumy aktywów (liczonego, jako średnia ze stanu w poszczególnych dniach miesiąca) na rachunkach Klienta prowadzonych przez Bank, w Produktach Inwestycyjnych lub na rachunkach Santander Biuro Maklerskie, w kwocie co najmniej 200 000 zł,
- c) zawarcie Umowy.

2. W przypadku zaprzestania spełnienia któregośkolwiek z powyższych warunków Bank może odmówić realizacji czynności regulowanych Umową.

#### § 4

1. Klientem może być wyłącznie Posiadacz a w przypadku rachunku wspólnego każdy z jego Posiadaczy.
2. Klient może działać przez pełnomocnika z tym zastrzeżeniem, że pełnomocnik musi być Klientem.

#### § 5

Umowę może zawrzeć osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych.

## § 6

1. Bank udostępnia Usługę SELECT w Dni robocze Banku w godzinach od 8:00 do 21:00.
2. Aby skorzystać z Usługi SELECT, Klient powinien połączyć się z numerem telefonu 61 885 86 00.
3. Wykaz Dyspozycji dostępnych w ramach Usługi SELECT wskazany jest w Załączniku 1 do niniejszych Zasad.

## Rozdział 3

### Uwierzytelnianie Klienta w Usłudze SELECT

## § 7

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, uwierzytelnianie Klienta w Usłudze SELECT polega na:
  - a) prawidłowym podaniu numeru NIK i wybranych przez system znaków Hasła oraz imienia i nazwiska, albo
  - b) prawidłowym podaniu numeru NIK i Hasła głosowego, oraz imienia i nazwiska, o ile Klient złożył próbkę głosu w procesie dostępnym w Usłudze SELECT albo za pośrednictwem Infolinii Banku.
2. W przypadku, gdy wymagają tego względy bezpieczeństwa lub przepisy prawa, Bank może wymagać Silnego uwierzytelniania Klienta, w którym:
  - 1) wymagane jest podanie wszystkich elementów określonych w ust. 1 albo
  - 2) poza podaniem elementów określonych w ust. 1 lit. a) albo elementów określonych w ust. 1 lit. b) wymagane jest dodatkowo podanie Kodu autoryzacyjnego.

## Rozdział 4

### Zawieranie, zmiana i wypowiedanie Umów Szczegółowych w Usłudze SELECT

## § 8

1. Bank umożliwia Klientowi, za pośrednictwem Usługi SELECT, zawieranie w postaci elektronicznej Umów Szczegółowych wymienionych w Załączniku nr 1 do niniejszych Zasad.
2. Przed zawarciem Umowy Szczegółowej Klient powinien zapoznać się z przekazanymi przez Bank, przed zawarciem Umowy, Regulacjami dotyczącymi danej Umowy Szczegółowej.
3. Przed zawarciem Umowy Szczegółowej Doradca Usługi SELECT, w zależności od wyboru Klienta, wysyła Umowę Szczegółową na zarejestrowany w systemie i potwierdzony z Klientem adres e-mail lub odczytuje Klientowi treść Umowy Szczegółowej.
4. Przekazanie Klientowi przez Bank Regulacji, o których mowa w ust. 2 oraz wysłanie Umowy Szczegółowej lub odczytanie przez Doradcę treści Umowy Szczegółowej w sposób opisany w ust. 3, równoznaczne jest ze złożeniem przez Bank oferty zawarcia Umowy Szczegółowej na warunkach wskazanych w Regulacjach i treści Umowy Szczegółowej.
5. Klient może przyjąć ofertę zawarcia Umowy Szczegółowej w trakcie rozmowy telefonicznej za pośrednictwem Usługi SELECT. Klient akceptuje treść Umowy Szczegółowej wypowiadając słowa „Akceptuję”, „Zgadzam się” lub „Potwierdzam”. W przypadku, gdy wymagają tego względy bezpieczeństwa lub przepisy prawa, Bank może wymagać Silnego uwierzytelniania Klienta, które odbywa się w sposób opisany w § 7 ust. 2.
6. Akceptacja warunków Umowy Szczegółowej, w sposób opisany w ust. 5 zd. 2, oznacza złożenie przez Klienta oświadczenia woli o zawarciu z Bankiem Umowy Szczegółowej zgodnej z tymi warunkami. Oświadczenie woli w przedmiocie zawarcia Umowy Szczegółowej w imieniu Banku, poprzez potwierdzenie jej zawarcia, składa Doradca Usługi SELECT w trakcie rozmowy telefonicznej.
7. Niezwłocznie po zawarciu Umowy Szczegółowej w sposób opisany powyżej, Bank prześle Klientowi Elektroniczne potwierdzenie zawarcia Umowy Szczegółowej. Elektroniczne potwierdzenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, poświadcza fakt oraz warunki, na jakich zawarto Umowę Szczegółową.
8. Dowodem zawarcia Umowy Szczegółowej, w sposób opisany w niniejszym paragrafie, jest nagrana i utrwalona rozmowa telefoniczna.
9. Klient ma prawo do odstąpienia od Umowy Szczegółowej, zawartej za pośrednictwem Usługi SELECT, poprzez złożenie Bankowi pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od tej umowy w terminie 14 dni od daty potwierdzenia jej zawarcia.

10. Bank jest uprawniony do żądania zapłaty opłat i prowizji, zgodnie z Taryfą opłat i prowizji Santander Bank Polska S.A., za usługi rzeczywiście wykonane przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Szczegółowej.
11. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Szczegółowej dołączony jest do Elektronicznego potwierdzenia.
12. Szczegółowe zasady zawierania poszczególnych Umów Szczegółowych wskazane są w dalszych Rozdziałach i Regulacjach Ubezpieczeniowych.

## **Rozdział 5**

### **Dyspozycje inne niż składane w celu zawarcia Umowy Szczegółowej w Usłudze SELECT**

#### **§ 9**

1. Klient po zawarciu Umowy ma możliwość składania telefonicznych Dyspozycji za pośrednictwem Usługi SELECT.
2. Warunkiem złożenia Dyspozycji jest wcześniejsza pomyślna identyfikacja Klienta zgodnie z zasadami wskazanymi w Rozdziale 3, z zastrzeżeniem postanowień ust. 6.
3. Złożenie Dyspozycji polega na podaniu przez Klienta danych dotyczących danej Dyspozycji, wskazanych przez Doradcę Usługi SELECT i wynikających z Zasad lub Regulacji.
4. Każda Dyspozycja wymaga dokonania Autoryzacji przez Klienta.
5. Autoryzacja Dyspozycji w Usłudze SELECT następuje poprzez ustne złożenie przez Klienta oświadczenia woli jednoznacznie potwierdzającego zgodę Klienta, poprzez wypowiedzenie słów „Akceptuję”, „Zgadzam się” lub „Potwierdzam”, na realizację danej Dyspozycji o treści odczytanej przez Doradcę Usługi SELECT, z zastrzeżeniem zapisów § 19 ust. 6 dotyczących przyjmowania Zleceń. W przypadku, gdy wymagają tego względy bezpieczeństwa lub przepisy prawa, Bank może wymagać Silnego uwierzytelniania Klienta, które odbywa się w sposób opisany w § 7 ust. 2.
6. Klient może również wykonywać czynności i składać Dyspozycje, które zgodnie z Regulacjami są dostępne za pośrednictwem Infolinii Banku. Identyfikacja Klienta oraz autoryzacja Dyspozycji odbywa się wówczas na zasadach przewidzianych w Regulacjach.

#### **§ 10**

1. W ramach Usługi SELECT Klient może złożyć Dyspozycje dotyczące zlecenia stałego, polecenia przelewu, polecenia przelewu SEPA, polecenia przelewu wewnętrznego, polecenia przelewu w walucie obcej.
2. Klient może złożyć Dyspozycje opisane w ust. 1 według limitów:
  - a) bez limitów dla dyspozycji, których odbiorcą jest klient lub rachunki, dla których klient jest pełnomocnikiem w ramach rachunków prowadzonych przez Bank,
  - b) bez limitów dla dyspozycji, których odbiorcą są Fundusze Inwestycyjne Klienta lub do których Klient jest pełnomocnikiem, dla których Bank jest dystrybutorem,
  - c) bez limitów dla dyspozycji, których odbiorcą są rachunki maklerskie klienta prowadzone przez Santander Biuro Maklerskie,
  - d) dla pozostałych dyspozycji podczas jednego połączenia:
    - a. do kwoty 10 tys. zł (lub równowartość tej kwoty w walucie obcej), po prawidłowej identyfikacji za pomocą NIK i Hasła, do jednego odbiorcy,
    - b. do kwoty 125 tys. zł (lub równowartość tej kwoty w walucie obcej) po prawidłowej identyfikacji za pomocą NIK i Hasła głosowego do jednego odbiorcy.

W przypadku, gdy wymagają tego względy bezpieczeństwa lub przepisy prawa, Bank może wymagać Silnego uwierzytelniania Klienta, które odbywa się w sposób opisany w § 7 ust. 2.
3. Podstawą i warunkiem przyjęcia do realizacji Transakcji płatniczej będą jednoznacznie podane przez Klienta niezbędne dane szczegółowo określone w Regulacjach.

#### **§ 11**

1. Z zastrzeżeniem § 9 ust. 5 momentem otrzymania Dyspozycji przez Bank jest dokonanie Autoryzacji Dyspozycji przez Klienta.

2. O ile inne umowy wiążące Klienta z Bankiem nie stanowią inaczej, Bank przystępuje do realizacji Dyspozycji w Usłudze SELECT z chwilą otrzymania Dyspozycji, jednak nie później niż do końca następnego Dnia roboczego Banku (nie dotyczy: polecenia przelewu w euro kierowanego na rachunek prowadzony w Polsce przez dostawcę innego niż Bank, polecenia przelewu w złotych polskich lub walucie obcej kierowanego na rachunek prowadzony zagranicą przez innego dostawcę niż Bank, polecenia przelewu SEPA, polecenia przelewu w walucie obcej – realizacja złożonych zleceń płatniczych następuje na zasadach i w terminach określonych w Regulaminie kont dla klientów indywidualnych). Realizacja Dyspozycji następuje zgodnie z odpowiednimi Regulacjami.  
Przyjmuje się, że Dyspozycje złożone i Autoryzowane w Dniu roboczym Banku do godziny 21:00 otrzymane zostały przez Bank w dniu ich Autoryzowania.
3. W przypadku, gdy rozmowa telefoniczna zostanie przerwana przed Autoryzacją Dyspozycję uznaje się za niezłożoną.
4. Klient nie może odwołać Dyspozycji od momentu jej otrzymania przez Bank za wyjątkiem Dyspozycji złożonej z przyszłą datą realizacji w Usłudze Santander internet.
5. Dyspozycje Zlecenia stałego za pośrednictwem Usługi SELECT można złożyć, odwołać lub zmodyfikować najpóźniej w Dniu roboczym Banku poprzedzającym termin realizacji pierwszej/kolejnej transakcji w ramach tego zlecenia.
6. Dyspozycje polecenia przelewu w euro kierowanego na rachunek prowadzony w Polsce przez innego dostawcę niż Bank, polecenia przelewu w złotych polskich lub walucie obcej kierowanego na rachunek prowadzony zagranicą przez dostawcę innego niż Bank, polecenia przelewu SEPA, polecenia przelewu w walucie obcej za pośrednictwem Usługi SELECT realizowane są przez Bank z uwzględnieniem godzin granicznych właściwych dla danego trybu realizacji transakcji płatniczej obowiązujące dla dyspozycji złożonych w oddziałach Banku. Godziny te podawane są do wiadomości przez Doradcę Usługi SELECT oraz dostępne są pod adresem [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
7. Do rozliczeń z Klientem, dokonywanych na podstawie Dyspozycji Transakcji płatniczych, Bank stosuje kursy walut podstawowe dla dewiz, określone w Tabeli kursów Banku, lub kursy preferencyjne dla dewiz, ustalone indywidualnie z Klientem w trakcie realizacji Transakcji płatniczej przez Bank. Kurs waluty Transakcji płatniczej Klient potwierdza w chwili Autoryzacji Dyspozycji.

## § 12

1. Klient powinien upewnić się, że wszelkie Dyspozycje składane w ramach Usługi SELECT są jednoznaczne i zgodne z jego intencją, w szczególności zawierają prawidłowo wskazane dane wymagane do realizacji Dyspozycji, a ponadto określają rachunki, które mają być obciążane/uznawane, posiadacza tych rachunków oraz tytuł płatności.
2. Złożenie i Autoryzację Dyspozycji Bank potwierdza w formie informacji ustnej przekazywanej przez Doradcę Usługi SELECT w trakcie rozmowy telefonicznej.
3. Bank odmówi wykonania Dyspozycji Klienta w przypadku, gdy:
  - a) na Rachunku własnym Klienta, z którego miała zostać wykonana Transakcja płatnicza, brak jest środków pieniężnych odpowiednich dla realizacji Transakcji płatniczej lub
  - b) Dyspozycje zostaną złożone niezgodnie z Umową lub Regulacjami lub
  - c) obowiązek odmowy wykonania Dyspozycji przez Bank wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
4. W przypadku odmowy wykonania przez Bank Transakcji płatniczej z powodu okoliczności uniemożliwiających jej realizację przez Bank, o których mowa w ust. 3, Klient otrzyma od Doradcy Usługi SELECT, za pośrednictwem Usługi SELECT informacje o odmowie i, jeśli to jest możliwe, jej przyczynie. Bank nie informuje o odmowie i jej przyczynach, gdy powiadomienie takie jest niedopuszczalne na mocy obowiązujących przepisów prawa.
5. Po obciążeniu lub uznaniu Rachunku własnego Bank przekazuje bezpłatnie wymagane Ustawą informacje w treści wyciągów bankowych przekazywanych w sposób i terminach wskazanych w Regulacjach odnoszących się do danego Rachunku własnego.

6. Klient zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość wykonania zleczonych Dyspozycji przeglądając wyciągi bankowe z Rachunku własnego Klienta.

## **Rozdział 6**

### **Lokaty terminowe i rachunki płatnicze (konta oszczędnościowe) w Usłudze SELECT**

#### **§ 13**

1. Bank udostępnia Klientom zawieranie umowy lokat terminowych i rachunków płatniczych (kont oszczędnościowych) w ramach Usługi SELECT.
2. Informacja na temat aktualnej oferty lokat terminowych i rachunków płatniczych (kont oszczędnościowych) dostępna jest w Oddziałach Banku, na Portalu Banku oraz w Usłudze SELECT.
3. Szczegółowe zasady prowadzenia lokat terminowych i rachunków płatniczych (kont oszczędnościowych) zawarte są w danej Umowie Szczegółowej, Regulaminie Kont dla klientów indywidualnych oraz w załączniku do tego regulaminu. Treść Umowy Szczegółowej i załącznika do Regulaminu Kont dla klientów indywidualnych w zależności od wyboru Klienta jest wysyłana na zarejestrowany w systemie i potwierdzony z Klientem, adres e-mail lub prezentowana Klientowi w trakcie rozmowy telefonicznej w Usłudze SELECT.
4. Na żądanie Klienta przed zawarciem Umowy Szczegółowej Bank ponownie przesyła treść Regulacji dotyczących danej Umowy Szczegółowej na wskazany Adres Email.
5. Zasilenie rachunku lokaty terminowej otwartej poprzez Usługę SELECT następuje wyłącznie w formie transakcji bezgotówkowej.
6. Przed zawarciem Umowy Szczegółowej Bank nie udziela żadnych informacji (pisemnych ani ustnych), które Klient mógłby uznać za poradę lub rekomendację otwarcia lokaty terminowej i rachunku płatniczego (konta oszczędnościowego), przy czym nie będą uważane za porady lub rekomendacje, informacje i wyjaśnienia związane z warunkami prowadzenia lokaty terminowej i rachunku płatniczego (konta oszczędnościowego.)

#### **§ 14**

1. Rachunek lokaty terminowej otwierany jest w walucie Rachunku własnego, z którego pochodzą środki na lokatę.
2. Dyspozycje zamknięcia lokaty terminowej lub rachunku płatniczego (konta oszczędnościowego) otwartych za pośrednictwem Usługi SELECT mogą być składane zarówno w ramach Usługi SELECT, jak i w Oddziale Banku.
3. Składając Dyspozycje zamknięcia lokaty terminowej lub rachunku płatniczego (konta oszczędnościowego) Klient wskazuje Rachunek własny, w walucie zgodnej z walutą lokaty, na który Bank przekaże środki z lokaty.
4. Po zawarciu umowy lokaty terminowej lub rachunku płatniczego (konta oszczędnościowego) w Usłudze SELECT, Klient otrzymuje Elektroniczne potwierdzenie.
5. Numer rachunku lokaty terminowej lub rachunku płatniczego (konta oszczędnościowego) otwieranego w ramach Usługi SELECT podawany jest przez Doradcę Usługi SELECT oraz wskazany jest w Elektronicznym potwierdzeniu.

## **Rozdział 7**

### **Lokaty strukturyzowane w Usłudze SELECT**

#### **§ 15**

1. Dla lokat strukturyzowanych stosuje się odpowiednio zapisy Rozdziału 6 „Lokaty terminowe i rachunki płatnicze (konta oszczędnościowe) w Usłudze SELECT”.
2. Warunkiem zawarcia z Klientem umowy lokaty strukturyzowanej jest uprzednie wykonanie Ankiety zgodnie ze stanem faktycznym i wolą klienta, w celu podjęcia świadomej decyzji inwestycyjnej oraz rozważenia ryzyka inwestycyjnego związanego z zawieraną umową lokaty strukturyzowanej. W przypadku odmowy udzielenia odpowiedzi na wszystkie pytania Ankiety, Bank przesyła Klientowi informację zawierającą ostrzeżenie, że uniemożliwia mu to dokonanie oceny czy umowa lokaty strukturyzowanej jest dla Klienta odpowiednia.



## Rozdział 8

### Rachunki płatnicze (oszczędnościowo-rozliczeniowe) i karty debetowe w Usłudze SELECT

#### § 16

1. Bank udostępnia Klientom w ramach Usługi SELECT:
  - a) zawieranie/zmianę/wypowiadanie/umowy rachunku płatniczego (konta osobistego),
  - b) zawieranie/zmianę/wypowiadanie umowy o Kartę debetową.
2. Informacja na temat aktualnej oferty rachunków płatniczych (kont osobistych) i Kart debetowych dostępna jest w Oddziałach Banku, na Portalu Banku oraz w Usłudze SELECT.
3. Szczegółowe zasady prowadzenia rachunku płatniczego (konta osobistego) i Karty debetowej określa Regulamin Kont dla klientów indywidualnych, Regulamin debetowych kart płatniczych dla klientów indywidualnych oraz odpowiednia Umowa szczegółowa.
4. Po zawarciu umowy rachunku płatniczego (konta osobistego) lub umowy o Kartę debetową w Usłudze SELECT, Klient otrzymuje Elektroniczne potwierdzenie na wskazany Adres Email.
5. Numer rachunku płatniczego (konta osobistego) otwartego w ramach Usługi SELECT podawany jest przez Doradcę Usługi SELECT oraz wskazany jest w Elektronicznym potwierdzeniu.

## Rozdział 9

### Ubezpieczenia w Usłudze SELECT

#### § 17

#### Grupowe umowy ubezpieczenia

Bank umożliwia Klientowi Usługi SELECT składanie dyspozycji dotyczących Grupowych umów ubezpieczenia w zakresie udostępnionym przez Bank.

#### § 18

#### Umowy Ubezpieczenia

1. Bank umożliwia Klientowi za pośrednictwem Usługi SELECT zawieranie w postaci elektronicznej Umów Ubezpieczenia.
2. Bank oferuje Klientowi zawarcie Umowy Ubezpieczenia po przeprowadzeniu ankiety potrzeb.
3. Warunkiem zawarcia Umowy Ubezpieczenia jest zapoznanie się przez Klienta, przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia, z Regulacjami Ubezpieczeniowymi dotyczącymi danej Umowy Ubezpieczenia, przekazanymi przez Bank na jego Adres Email wskazany do kontaktu z Bankiem, co Klient powinien potwierdzić podczas rozmowy telefonicznej.
4. Klient może zawrzeć Umowę Ubezpieczenia przez złożenie wniosku o zawarcie Umowy Ubezpieczenia w trakcie rozmowy telefonicznej za pośrednictwem Usługi SELECT.
5. W celu zawarcia Umowy Ubezpieczenia Klient w trakcie rozmowy telefonicznej za pośrednictwem Usługi SELECT powinien upoważnić Bank do wykorzystania jego danych osobowych znajdujących się w posiadaniu Banku do sporządzenia wniosku o zawarcie Umowy Ubezpieczenia i przekazania tych danych do Ubezpieczyciela oraz do aktualizowania i przekazywania do Ubezpieczyciela danych osobowych Klienta, w tym danych objętych tajemnicą bankową, w celu i zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy ubezpieczenia, w tym danych zawartych we Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia.
6. Po zawarciu Umowy Ubezpieczenia, w sposób opisany powyżej, Ubezpieczyciel prześle Ubezpieczającemu polisę potwierdzającą zawarcie Umowy Ubezpieczenia.
7. Dowodem złożenia wniosku o zawarcie Umowy Ubezpieczenia, w sposób opisany w niniejszym paragrafie, jest nagrana i utrwalona rozmowa telefoniczna.
8. Klient ma prawo do odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia zawartej za pośrednictwem Usługi SELECT, poprzez złożenie Ubezpieczycielowi pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Ubezpieczenia w terminie 30 dni od daty otrzymania polisy przesłanej, w zależności od rodzaju ubezpieczenia, na Adres Email lub adres korespondencyjny Klienta wskazany do kontaktu z Bankiem.
9. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Ubezpieczenia doręczany jest wraz z Regulacjami Ubezpieczeniowymi, zgodnie z zasadami określonymi w ust. 3.

## **Rozdział 10** **Fundusze Inwestycyjne w Usłudze SELECT**

### § 19

1. Aby składać Zlecenia w Usłudze SELECT, Klient musi mieć zawartą z Bankiem Umowę o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych i tytułów uczestnictwa w funduszach zagranicznych („Umowa o przyjmowanie i przekazywanie zleceń”) oraz muszą być spełnione warunki określone w § 3 niniejszych Zasad.
2. Prawa i obowiązki Klientów, związane z ich uczestnictwem w Funduszach Inwestycyjnych, określają postanowienia statutów i prospektów informacyjnych Funduszy Inwestycyjnych, których dotyczy Zlecenie.
3. Warunki i zasady przyjmowania i przekazywania Zleceń przez Bank, określa Umowa o przyjmowanie i przekazywanie zleceń. Dodatkowo, tryb przyjmowania Zleceń określony został w Usłudze SELECT, dodatkowo w Umowie i niniejszych Zasadach, z zastrzeżeniem, że w przypadku jakichkolwiek rozbieżności, pierwszeństwo stosowania mają postanowienia Umowy o przyjmowanie i przekazywanie zleceń.
4. Z zastrzeżeniem § 4 ust.2, Klient przy składaniu Zleceń może działać przez pełnomocnika do subrejstru, z uwzględnieniem ograniczeń określonych w statucie Funduszu Inwestycyjnego.
5. W ramach Usługi SELECT Klient może składać:
  - a) Zlecenie nabycia,
  - b) Zlecenie zamiany,
  - c) Zlecenie zbycia,
  - d) oraz inne dyspozycje określone Umową o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych i tytułów uczestnictwa w funduszach zagranicznych.
6. W ramach Usługi SELECT Klient nie jest uprawniony do składania żadnych zleceń ani dyspozycji do rejestrów wspólnych funduszy inwestycyjnych oraz Indywidualnych Kont Emerytalnych i programów systematycznego oszczędzania (takich jak Celowe Plany Oszczędnościowe, Program Elastycznego Oszczędzania, Indywidualny System Oszczędnościowy), których obsługa prowadzona jest w Oddziałach Banku.
7. Jeżeli na skutek złożonego w Usłudze SELECT Zlecenia nabycia, zbycia lub zamiany, zgodnie z przepisami prawa lub postanowieniami odpowiedniego statutu, pomiędzy Klientem a Funduszem Inwestycyjnym zostanie zawarta umowa (dalej w treści niniejszego ustępu zwana „umową z Funduszem”), Bank informuje, iż:
  - a) klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia, od Umowy z Funduszem, w rozumieniu art. 40 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. poz. 827 ze zm.),
  - b) stosunek zobowiązaniowy wiąże strony:
    - i. w przypadku Zlecenia nabycia, od chwili opłacenia Zlecenia przez Klienta, a
    - ii. w przypadku pozostałych Zleceń, od chwili Autoryzacji Zlecenia przez Klienta,
  - c) reklamacje dotyczące umowy z Funduszem mogą być składane ustnie lub pisemnie w Oddziałach Banku oraz w sposób i na zasadach określonych w Regulaminie świadczenia usług przyjmowania i przekazywania zleceń związanych z jednostkami uczestnictwa funduszy inwestycyjnych i tytułami uczestnictwa w funduszach zagranicznych przez Santander Bank Polska S.A.,
  - d) strony zobowiązane są do stosowania w łączących je relacjach umownych języka polskiego,
  - e) prawem właściwym stanowiącym podstawę stosunków Klienta z Bankiem, zarówno przed jak i w związku z zawarciem i wykonaniem umowy z Funduszem jest prawo polskie,
  - f) do określenia sądów właściwych do rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem umowy z Funduszem, zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

Szczegółowe zasady uczestnictwa w Funduszu Inwestycyjnym, w tym koszty i opłaty oraz ryzyka z tym związane, regulują Dokumenty Funduszu Inwestycyjnego.

## **Rozdział 11** **Bezpieczeństwo Usługi SELECT**

### **§ 20**

1. Klient zobowiązany jest stosować się do zaleceń Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa Usługi SELECT w szczególności Klient powinien z należytą starannością chronić numer NIK, Hasło i telefon komórkowy służący do przesyłania Kodu autoryzacyjnego. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za ich udostępnianie osobom nieuprawnionym.
2. W przypadku wystąpienia podejrzeń o możliwość wejścia osób nieuprawnionych w posiadanie Hasła Klient powinien niezwłocznie zmienić Hasło za pośrednictwem usługi Santander internet lub dokonać zablokowania bądź zastrzeżenia dostępu do Usługi SELECT.
3. W przypadku wystąpienia podejrzeń o możliwość wejścia osób nieuprawnionych w posiadanie telefonu komórkowego służącego do przesyłania Kodu autoryzacyjnego, Klient powinien postępować zgodnie z zasadami bezpieczeństwa dotyczącymi Usługi Santander internet wynikającymi z zawartej z Bankiem umowy o tę usługę.
4. Jeżeli połączenie z Doradcą Usługi SELECT zostanie przerwane Klient powinien ponownie połączyć się z numerem telefonu, pod którym dostępna jest Usługa i sprawdzić, czy ostatnie Dyspozycje zostały przyjęte (tj. złożone i Autoryzowane).
5. Klient powinien poinformować niezwłocznie Bank o wszelkich podejrzanych przypadkach związanych z korzystaniem z Usługi SELECT, w szczególności o podejrzeniu dostępu do Usługi lub korzystania z Usługi przez osoby nieuprawnione. Zgłoszenia takiego Klient może dokonać w Oddziale Banku lub telefonicznie u Doradców Usługi SELECT.
6. Klient nie może wykorzystywać Usługi SELECT niezgodnie z ich przeznaczeniem, jak również podejmować jakichkolwiek działań niezgodnych z Umową lub Zasadami i załączonymi do nich dokumentami, mogących zakłócać poprawne funkcjonowanie systemów Banku, służących do świadczenia Usługi SELECT.
7. W przypadku wystąpienia oszustwa lub podejrzenia jego wystąpienia, lub wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa Bank powiadomi o tym Klienta pisemnie, telefonicznie lub powiadomieniem SMS, chyba że przekazanie takiej informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione z mocy prawa.

## **Rozdział 12** **Zablokowanie oraz zastrzeżenie Usługi SELECT**

### **§ 21**

1. W przypadku trzykrotnego błędnego podania Hasła, podczas identyfikacji Klienta w ramach Usługi SELECT, Bank zablokuje dostęp do Usługi.
2. Odblokowanie dostępu do Usługi SELECT zablokowanej wskutek trzykrotnego błędnego podania Hasła może być zrealizowane:
  - a) osobiście w Oddziale Banku, lub
  - b) telefonicznie poprzez kontakt z Doradcami Usługi SELECT, lub
  - c) samodzielnie w usługach elektronicznych.

### **§ 22**

1. Bank ma prawo do zablokowania dostępu do Usługi SELECT w następujących przypadkach:
  - a) zagrożenia bezpieczeństwa Usługi SELECT,
  - b) podejrzenia dostępu do Usługi SELECT przez osoby nieuprawnione,
  - c) użycia telefonu przez osoby nieuprawnione,
  - d) umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej Transakcji płatniczej,
  - e) gdy wymagają tego od Banku powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. W przypadku wystąpienia jednej ze wskazanych w ust. 1 przyczyn, Bank prześle Klientowi informacje o zablokowaniu wraz z uzasadnieniem, listem poleconym na adres do korespondencji Klienta. List ten zostanie wysłany przed zablokowaniem, a jeżeli nie będzie to możliwe niezwłocznie po zablokowaniu.

### § 23

1. Klient ma prawo do zablokowania na swoje życzenie dostępu do Usługi SELECT:
  - a) osobiście w Oddziale Banku,
  - b) telefonicznie u Doradców Usługi SELECT,
  - c) telefonicznie na linfolinii Banku pod numerem 19999.
2. Klient może odblokować zablokowaną na jego życzenie Usługę SELECT w Oddziale Banku lub telefonicznie u Doradców Usługi SELECT. Nie wymaga to wydania nowego Hasła do Usługi. W przypadku, gdy wymagają tego względy bezpieczeństwa lub przepisy prawa, Bank może wymagać Silnego uwierzytelniania Klienta, które odbywa się w sposób opisany w § 7 ust. 2.

### § 24

1. Klientowi przysługuje prawo do zastrzeżenia dostępu do Usługi SELECT.
2. W przypadku wystąpienia podejrzeń o możliwość wejścia osób nieuprawnionych w posiadanie Hasła i niemożności samodzielnego dokonania zmiany Hasła lub telefonu komórkowego służącego do przesyłania Kodu autoryzacyjnego oraz w innych uzasadnionych przypadkach należy niezwłocznie zgłosić zastrzeżenie:
  - a) osobiście w Oddziale Banku,
  - b) telefonicznie u Doradców Usługi SELECT,
  - c) telefonicznie na linfolinii Banku pod numerem 19999.
3. Usunięcie zastrzeżenia Usługi SELECT może nastąpić wyłącznie w Oddziale Banku.

## Rozdział 13

### Pomoc merytoryczna i techniczna

#### § 25

1. Klient ma prawo do bezpłatnej pomocy merytorycznej i technicznej dotyczącej Usługi SELECT zamieszczonej na Portalu Banku.
2. Klient może uzyskać pomoc merytoryczną i techniczną dotyczącą Usługi SELECT także:
  - a) dzwoniąc lub wysyłając e-maila do Doradców Usługi SELECT,
  - b) osobiście w Oddziale Banku lub
  - c) dzwoniąc na Infolinię Banku.

## Rozdział 14

### Reklamacje

#### § 26

1. Klient ma prawo do składania reklamacji dotyczących funkcjonowania Usługi SELECT oraz w zakresie Transakcji nieautoryzowanych, złożonych przez osoby nieuprawnione, niewykonanych albo nienależycie wykonanych.
2. W przypadku złożenia przez Klienta reklamacji dotyczącej Umów Ubezpieczenia, zawartych za pośrednictwem Usługi SELECT, Bank przekaże reklamację do rozpatrzenia przez Ubezpieczyciela jeśli stwierdzi, że przyczyna reklamacji nie dotyczy funkcjonowania Usługi SELECT. W tym zakresie tryb rozpatrywania reklamacji, jako nie leżącej po stronie Banku, określają odpowiednie Regulacje Ubezpieczeniowe.
3. 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 posłańca lub osobiście w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą Klienta,
  - c) w formie elektronicznej przez usługę Santander Internet lub aplikację Santander mobile,
  - d) na adres do doręczeń elektronicznych Banku, o którym mowa w ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, pod warunkiem jego zarejestrowania w bazie adresów elektronicznych. Informacja o adresie do doręczeń elektronicznych Banku zostanie ogłoszona na

stronie internetowej Banku pod adresem <https://www.santander.pl/adres-do-edoreczen> niezwłocznie po jego zarejestrowaniu przez Bank.

4. Odpowiednie adresy oraz numery telefonów dostępne są w jednostkach organizacyjnych Banku oraz wskazane na stronie internetowej Banku: [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
5. Reklamacje powinny być zgłaszane przez Klienta niezwłocznie. Jeżeli Klient nie złoży reklamacji w zakresie Transakcji nieautoryzowanych, złożonych przez osoby nieuprawnione, niewykonanych albo nienależycie wykonanych w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia Rachunku własnego albo od dnia, w którym Transakcja miała być wykonana, roszczenia Klienta względem Banku z tytułu tych Transakcji wygasają. Roszczenie nie wygasa w tym terminie, jeśli Bank nie udostępni Klientowi w sposób uzgodniony informacji o Transakcjach.
6. Odpowiedź na reklamację, w zależności od charakteru sprawy oraz wyboru Klienta, zostanie udzielona przez Bank listownie lub do skrzynki odbiorczej (w rozumieniu Regulaminu usług Santander online dla klientów indywidualnych) lub usługi powiadamiania SMS:
  - a) w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych, wskazanych w art. 3 Ustawy (m.in. wykonanie transakcji płatniczych, wydawanie instrumentów 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 przyczyn opóźnienia i wskazaniu okoliczności wymagających dodatkowego wyjaśnienia;
  - b) 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 Klientowi przyczyn opóźnienia i wskazaniu okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia.
7. 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.
8. Klient może zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
9. Spór pomiędzy Klientem a Bankiem może być rozstrzygnięty polubownie przed Arbitrem Bankowym przy Związku Banków Polskich - z wykluczeniem sporów z Funduszem Inwestycyjnym lub Towarzystwem - o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12 000 złotych polskich. Adres strony internetowej Arbitra Bankowego: <http://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy>.
10. Spór między Klientem a Bankiem w sytuacji nieuwzględnienia przez Bank reklamacji Klienta 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>.
11. Reklamacje dotyczące Funduszy Inwestycyjnych, które nie dotyczą działalności Banku, niezwłocznie przekazywane są przez Bank do właściwego Towarzystwa i rozpatrywane przez ten podmiot na zasadach określonych przepisami prawa oraz zgodnie z regulaminem rozpatrywania reklamacji danego Funduszu Inwestycyjnego, obowiązującym i dostępnym na stronie internetowej takiego Funduszu Inwestycyjnego oraz z Dokumentami Funduszu Inwestycyjnego.

## Rozdział 15

### Zakres zobowiązań i odpowiedzialności

#### § 27

1. Transakcję płatniczą uważa się za wykonaną przez Bank, jeżeli została zrealizowana zgodnie z Dyspozycją Klienta złożoną w sposób wskazany w niniejszych Zasadach.

2. Z zastrzeżeniem § 26 ust. 5 oraz ust. 3 niniejszego paragrafu, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji płatniczej Bank niezwłocznie, nie później jednak niż do końca Dnia roboczego Banku, następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji płatniczej, którą został obciążony Rachunek, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, zwraca Klientowi kwotę nieautoryzowanej Transakcji płatniczej.  
Bank nie dokona zwrotu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, w przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.  
W przypadku, gdy Klient korzysta z rachunku płatniczego, Bank przywraca obciążony Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana Transakcja płatnicza.  
Data waluty w odniesieniu do uznania rachunku płatniczego płatnika nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
3. Z zastrzeżeniem ust. 4, 5, 6 i 7 niniejszego paragrafu, Klienta obciążają Dyspozycje złożone przez osoby nieuprawnione (tj. jeżeli Transakcja płatnicza jest skutkiem dostępu do Usługi SELECT przez takie osoby), w szczególności te, którym udostępnił numer NIK, Hasło lub telefon komórkowy.
4. Klient odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze do wysokości równowartości w złotych 50 euro, jeżeli nieautoryzowana Transakcja płatnicza jest skutkiem:
  - a) posłużenia się utraconymi przez Klienta albo skradzionymi Klientowi: danymi służącymi do jego identyfikacji, narzędziami autoryzacji lub kodami autoryzacyjnymi;
  - b) przywłaszczenia: danych służących do identyfikacji, narzędzi autoryzacji lub kodów autoryzacyjnych.Równowartość 50 euro oblicza się według średniego kursu euro ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu wykonania Transakcji płatniczej.
5. Postanowień ust. 4 nie stosuje się, w przypadku gdy:
  - a) Klient nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia danych służących do identyfikacji, narzędzi autoryzacji lub kodów autoryzacyjnych przed wykonaniem Transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy Klient działał umyślnie, lub
  - b) utrata danych służących do identyfikacji, narzędzi autoryzacji lub kodów autoryzacyjnych przed wykonaniem Transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony Banku.
6. Ograniczenie kwotowe odpowiedzialności, o którym mowa w ust. 4, nie dotyczy Transakcji płatniczej będącej skutkiem dostępu do Usługi SELECT przez osoby nieuprawnione, jeżeli:
  - a) Klient doprowadził do nich umyślnie,
  - b) Klient naruszył umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa obowiązki w zakresie zasad bezpieczeństwa Usługi SELECT.W przypadkach wskazanych w niniejszym ustępie, Klient ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości.
7. Po zgłoszeniu Bankowi zablokowania albo zastrzeżenia Usługi Select Klient nie odpowiada za nieautoryzowane Transakcje, chyba że Klient doprowadził do niej umyślnie.
8. Klient nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane Transakcje płatnicze:
  - a) jeżeli Bank nie zapewnił odpowiednich środków umożliwiających dokonanie przez Klienta zgłoszenia Bankowi zablokowania albo zastrzeżenia Usługi SELECT,
  - b) jeżeli Bank nie wymaga Silnego uwierzytelniania Klienta, chyba, że Klient doprowadził do takich Transakcji umyślnie.
9. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze jest składane bezpośrednio przez Klienta, Bank ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej, chyba, że:
  - a) Klient nie złożył reklamacji w terminie wskazanym w § 26 ust. 5;
  - b) unikatowy identyfikator podany przez Klienta jest nieprawidłowy;
  - c) zachodzi okoliczność wskazana w ust. 13;

- d) Bank udowodni, że rachunek banku Odbiorcy Transakcji płatniczej wskazany przez Klienta w Dyspozycji został uznany w terminie określonym w Regulacjach odnoszących się do danego Rachunku.
10. Jeżeli Bank ponosi odpowiedzialność, zgodnie z ust. 9 niezwłocznie zwraca Klientowi kwotę niewykonanej lub nienależycie wykonanej Transakcji płatniczej albo, w przypadku gdy Klient korzysta z Rachunku, przywraca obciążony Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej. W odniesieniu do uznania Rachunku Klienta data waluty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
  11. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Bank Transakcji płatniczej, na wniosek Klienta, Bank podejmie działania w celu prześledzenia Transakcji płatniczej i powiadomi Klienta o ich wyniku.
  12. Odpowiedzialność Banku z tytułu wykonania lub nienależytego wykonania przez Bank Transakcji płatniczej obejmuje także opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony Klient w rezultacie niewykonania lub nienależytego, w tym opóźnionego, wykonania Transakcji płatniczej.
  13. Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej jest wyłączona w przypadku siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji wynika z innych przepisów prawa.

## **Rozdział 16**

### **Opłaty**

#### **§ 28**

1. Za czynności wykonane za pośrednictwem Usługi SELECT Bank pobiera od Klientów opłaty i prowizje ustalone w obowiązującej Taryfie opłat i prowizji Santander Bank Polska S.A. w wysokości równej dla opłat za czynności wykonane za pośrednictwem Oddziału Banku.
2. Taryfa opłat i prowizji Santander Bank Polska S.A. dostępna jest w Oddziałach Banku, Placówkach partnerskich oraz na Portalu Banku.
3. Bank zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w Taryfie opłat i prowizji Santander Bank Polska S.A. Zakres oraz przesłanki dokonywania zmian określa Taryfa opłat i prowizji Santander Bank Polska S.A.
4. W przypadku, gdy Klient nie zapewni na rachunku środków w odpowiedniej wysokości na pobranie opłat lub prowizji, Bank może obciążyć rachunek należnymi opłatami lub prowizjami powodując wystąpienie zadłużenia na rachunku. W przypadku powstania niedozwolonego zadłużenia stosuje się odpowiednie postanowienia ustalone w umowie dotyczącej danego rachunku.
5. Bank jest uprawniony do żądania zapłaty opłat i prowizji, zgodnie z Taryfą opłat i prowizji Santander Bank Polska S.A., za usługi rzeczywiście wykonane w ramach Umowy.

## **Rozdział 17**

### **Wypowiedzenie i rozwiązanie Umowy**

#### **§ 29**

1. Klient może rozwiązać Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia lub na życzenie klienta w trybie natychmiastowym, dokonanego w formie pisemnej.
2. Bank może rozwiązać Umowę z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia dokonanego w formie pisemnej.
3. Umowa wygasa z chwilą powzięcia przez Bank informacji o śmierci Klienta.
4. Rozwiązanie Umowy nie skutkuje rozwiązaniem Umów Szczegółowych oraz Umów Ubezpieczenia zawartych za pośrednictwem Usługi SELECT.

## **Rozdział 18**

### **Postanowienia końcowe**

#### **§ 30**

1. Bank jest uprawniony do zmiany Zasad w następujących przypadkach:

- a) wprowadzenie lub zmiana przepisów prawa regulujących działalność sektora bankowego lub finansowego, wpływających na wzajemne prawa i obowiązki stron Umowy, lub
  - b) wydanie lub zmiana przez instytucje nadzorcze lub inne właściwe organy lub Związek Banków Polskich rekomendacji, zaleceń lub dobrych praktyk, w zakresie wpływającym na wzajemne prawa i obowiązki stron Umowy, lub
  - c) wydanie decyzji lub orzeczeń sądowych w zakresie wpływającym na wzajemne prawa i obowiązki stron Umowy, lub
  - d) konieczność doprecyzowania postanowień Zasad, lub
  - e) zmiana sposobu obsługi produktów lub usług, do których zastosowanie mają postanowienia Zasad, poprzez wprowadzenie przez Bank nowych produktów lub usług albo wycofanie lub zmianę cech dotychczasowych produktów lub usług, lub
  - f) dostosowanie usług świadczonych na podstawie Umowy, do której zastosowanie mają postanowienia Zasad do warunków rynkowych związanych z postępem technologicznym.
2. W zakresie nieuregulowanym w niniejszych Zasadach zastosowanie mają postanowienia odpowiednich Regulacji oraz Regulacji Ubezpieczeniowych.
  3. Klient zobowiązuje się do korzystania z Usługi SELECT zgodnie z postanowieniami Umowy, niniejszymi Zasadami i innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część Umowy oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
  4. Treść obowiązujących Zasad oraz wszystkie dokumenty stanowiące integralną część Umowy są udostępnione w postaci elektronicznej na Portalu Banku a Klient ma możliwość pobrania ich w każdej chwili, przechowania i odtworzenia w zwykłym toku czynności.
  5. Adresy poczty elektronicznej do porozumiewania się z Bankiem w zakresie Usługi SELECT wskazane są na Portalu Banku.
  6. Wykaz wszystkich miejsc, w których Bank prowadzi działalność dostępny jest na Portalu Banku.
  7. Bank zobowiązuje się informować o zmianach w niniejszych Zasadach nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie:
    - a) Klienta, którego wiąże Porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu pomiędzy Klientem a Bankiem (Elektroniczny kanał kontaktu) – do skrzynki pocztowej w rozumieniu Regulaminu Elektronicznego kanału kontaktu,
    - b) Klienta innego niż wskazany w ppkt. a) powyżej – przesyłką pocztową na wskazany Bankowi adres do korespondencji.Zawiadomienia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym ppkt. b) oraz inne zawiadomienia związane z Usługą SELECT, Bank przekazywać będzie Klientowi na podany przez Klienta adres do korespondencji.
  8. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Klient nie zgłosi Bankowi sprzeciwu wobec tych zmian, uznaje się, że Klient wyraził na nie zgodę. Klient ma prawo, przed datą proponowanego wejścia w życie zmian, wypowiedzieć Umowę ze skutkiem od dnia poinformowania użytkownika o zmianie, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane, bez ponoszenia opłat. W przypadku, gdy Klient zgłosi sprzeciw, o którym mowa w zdaniu pierwszym, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.
  9. Klient zobowiązany jest do pisemnego informowania Banku o zmianach danych zawartych w Umowie (np. adres do korespondencji). Skutki niedopełnienia tego obowiązku obciążają Klienta. Klient ma możliwość zmiany Adresu Email do obsługi Umowy w Usłudze Santander internet lub w Usłudze SELECT lub za pośrednictwem Infolinii Banku. Zmiana Adresu Email w Usłudze Santander internet, w Usłudze SELECT lub za pośrednictwem Infolinii Banku skutkuje zmianą Adresu Email do obsługi Umowy.

#### § 31

Rozmowy przeprowadzane w ramach Usługi SELECT są nagrywane przez Bank.

#### § 32

1. Językiem obowiązującym w relacjach Banku z Klientem jest język polski.



2. Prawem właściwym do zawarcia i wykonywania Umowy jest prawo polskie.
3. Wszelkie spory wynikłe z Umowy rozstrzygać będą dla Klientów właściwe sądy powszechne.
4. Właściwym dla funkcjonowania Usługi SELECT jest czas środkowoeuropejski.
5. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego
6. Klient może wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na działanie Banku, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa.

## Załącznik nr 1 do Zasad korzystania z usługi bankowości telefonicznej SELECT

Na podstawie i w wykonaniu Umowy usługi bankowości telefonicznej SELECT Bank umożliwi Klientowi za pośrednictwem telefonu:

1. Zawieranie/zmianę/wypowiadanie Umów Szczegółowych obejmujących:
  - a) umowy rachunku bankowego, w tym rachunku płatniczego, w oparciu o które Bank będzie otwierać i prowadzić na rzecz Klienta:
    - konta osobiste w złotych polskich oraz walutowe,
    - lokaty terminowe w złotych polskich oraz walutowe,
    - lokaty strukturyzowane,
    - konta oszczędnościowe,
  - b) umowę o kartę debetową,
  - c) przekształcenie rachunku płatniczego (oszczędnościowo-rozliczeniowego) pojedynczego we wspólny i wspólnego w pojedynczy.
2. Składanie Dyspozycji dotyczących: polecenia przelewu, polecenia przelewu SEPA, polecenia przelewu wewnętrznego, polecenia przelewu w walucie obcej, zleceń stałych.
3. Wykonanie Ankiety inwestycyjnej.
4. Składanie zleceń dotyczących Funduszy Inwestycyjnych.