

Obowiązuje od 1 stycznia 2022 r.

## Rozdział I Postanowienia ogólne

### § 1

Regulamin określa warunki udostępniania Klientom przez Santander Bank Polska S.A. Usługi telefonicznej, będącej usługą bankowości elektronicznej oraz reguły wzajemnej współpracy pomiędzy Bankiem a Klientem w zakresie korzystania z tej usługi.

### § 2

Użyte w dalszej części Regulaminu określenia oznaczają:

1. **Santander Bank Polska S.A./ Bank** – Santander Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie,
2. **Jednostka Centralna** - Centrum Obsługi Klientów Firmowych (COKF) dostępne pod numerem telefonu 81 461 22 43 oraz pod adresem e-mail [cokf@santander.pl](mailto:cokf@santander.pl) lub Centrum Obsługi Biznesu (COB) dostępne pod numerem telefonu 71 393 88 88 oraz pod adresem e-mail [cob@santander.pl](mailto:cob@santander.pl), w Dni robocze Banku w godzinach od 8:00 do 18:00. Jest to jednostka Banku wykonująca Dyspozycje Klienta składane z wykorzystaniem Usługi telefonicznej,
3. **Doradca** – pracownik Pionu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej,
4. **Dyspozycja** – oświadczenie woli Klienta składane z wykorzystaniem Usługi telefonicznej, w celu dokonania czynności lub uzyskania informacji, o których mowa w §3 Regulaminu,
5. **Dzień roboczy Banku** – dzień nie będący dniem ustawowo wolnym od pracy lub sobotą,
6. **Wniosek** - Wniosek składany przez Klienta w Usłudze bankowości elektronicznej iBiznes24 z wykorzystaniem odpowiedniej funkcjonalności,
7. **Karta Identyfikacyjna** – dokument służący do ewidencji danych odpowiednio o Kliencie oraz o osobach upoważnionych do składania dyspozycji dotyczących rachunku lub rachunków Klienta, oraz zawierający wzory podpisów tych osób, oraz, o ile tak uzgodniono -stempel firmy, z zastrzeżeniem postanowień innych regulacji określających sposób identyfikacji osób upoważnionych do reprezentowania Klienta,
8. **Karta płatnicza/ Karta** – instrument płatniczy w rozumieniu Ustawy o usługach płatniczych; Karta płatnicza

- z paskiem magnetycznym i mikroprocesorem, wydawana przez Santander Bank Polska SA, identyfikująca wydawcę i upoważnionego Użytkownika Karty oraz Klienta, uprawniająca do dokonywania zapłaty (tj. zlecenia przeprowadzenia transakcji bezgotówkowych i gotówkowych) lub do wypłaty gotówki a także wpłaty gotówki na rachunek we wpłatomatach, zgodnie z postanowieniami „Regulaminu kart płatniczych dla firm”,
9. **Karta typu charge/ Karta z odroczonym terminem spłaty** – karta funkcjonująca w oparciu o limit do autoryzacji ustalany przez Bank; wszystkie transakcje autoryzowane on-line oraz off-line rozliczone w danym cyklu rozliczeniowym, wraz z naliczonymi opłatami i prowizjami obciążają konto, do którego karta została wydana po zakończeniu cyklu rozliczeniowego,
  10. **Klient** – osoba prawna, posiadająca zdolność prawną jednostka organizacyjna lub nie będąca konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> kodeksu cywilnego osoba fizyczna, zaliczona przez Bank do segmentu Klientów biznesowych i korporacyjnych, wnioskująca o korzystanie z Usługi telefonicznej lub korzystająca z tej Usługi w oparciu o podpisaną z Bankiem Umowę,
  11. **NIK** – nadawany przez Bank Numer Identyfikacyjny Użytkownika składający się z 8 cyfr, który jest wykorzystywany przez Użytkownika w celu jego identyfikacji przy korzystaniu z Usługi telefonicznej,
  12. **Obciążenie** – każda operacja skutkująca zmniejszeniem salda na Rachunku rozliczeniowym Klienta,
  13. **Oddział Banku** – jednostka organizacyjna Santander Bank Polska S.A. prowadząca działalność operacyjną,
  14. **PIN** – hasło, ciąg znaków identyfikujących Użytkownika, zapewniające Użytkownikowi wyłączność dostępu do Usługi telefonicznej, przekazywane w specjalnie zabezpieczonej kopercie lub sms-em na numer telefonu komórkowego Użytkownika wskazany w załączniku nr 1 do Umowy usługi telefonicznej – Użytkownicy usługi telefonicznej. Hasło jest znane tylko Użytkownikowi, któremu zostało wydane,
  15. **Płatność podzielona** - płatność wykonana w złotych polskich w relacji pomiędzy podatnikami VAT na podstawie faktury VAT, polegająca na zapłacie kwoty odpowiadającej całości/ części kwoty podatku VAT na Rachunek VAT oraz całości/ części kwoty wartości sprzedaży netto na Rachunek rozliczeniowy, dla którego prowadzony jest Rachunek VAT,
  16. **Rachunek rozliczeniowy** – prowadzony przez Santander Bank Polska S.A. dla Klienta rachunek rozliczeniowy

- złotowy, rachunek rozliczeniowy walutowy oraz inne wskazane w odpowiednich Regulacjach,
17. **Rachunek lokaty/ lokata** – prowadzony przez Santander Bank Polska S.A. dla Klienta rachunek lokaty terminowej na zasadach określonych w odpowiednich Regulacjach,
  18. **Rachunek lokaty negocjowanej/ lokata negocjowana** – prowadzony przez Santander Bank Polska S.A. dla Klienta Rachunek lokaty o negocjowanym terminie i oprocentowaniu na zasadach określonych w odpowiednich Regulacjach,
  19. **Rachunek VAT** - rachunek bankowy prowadzony w złotych polskich przez Bank dla Klienta będącego posiadaczem Rachunku rozliczeniowego prowadzonego w złotych polskich przeznaczony do rozliczania płatności VAT w trybie podzielonej płatności,
  20. **Regulacje** – umowy łączące Bank i Klienta, ogólne warunki umów lub regulaminy, w szczególności Regulamin kont dla firm, Taryfa, Regulamin kart płatniczych dla firm, Zasady korzystania z usługi bankowości elektronicznej iBiznes24, Regulamin bankowości elektronicznej Moja Firma plus oraz Regulamin bankowości elektronicznej Mini Firma,
  21. **Regulamin** – Regulamin telefonicznego świadczenia wybranych usług dla Klientów firmowych,
  22. **Silne uwierzytelnianie** – uwierzytelnianie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch z elementów:
    - 1) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie Klient/ Użytkownik,
    - 2) posiadanie czegoś, co ma wyłącznie Klient/ Użytkownik,
    - 3) cechy charakterystyczne Klienta/ Użytkownika.
  23. **Skrzynka odbiorcza** – skrzynka w Usługach bankowości elektronicznej, na którą Bank może doręczać Użytkownikowi korespondencję w zakresie wskazanym w Regulaminie,
  24. **Taryfa** – Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polska S.A. za czynności bankowe dla firm,
  25. **Umowa** – Umowa usługi telefonicznej wraz z załącznikami i aneksami do tej Umowy,
  26. **Umowa/ deklaracja wpłat zamkniętych** – dokument określający zasady realizacji wpłat zamkniętych,
  27. **Usługa 3D-Secure/ MasterCard SecureCode** (dla kart MasterCard)/ **Verified by VISA** (dla kart VISA) – zabezpieczenie transakcji dokonywanych w Internecie,

- u podmiotów oferujących korzystanie z tego rodzaju zabezpieczenia,
28. **Usługi bankowości elektronicznej** – usługi bankowości elektronicznej odpowiednio iBiznes24 lub Moja Firma plus, lub Mini Firma świadczonej przez Bank,
  29. **Usługa telefoniczna** – zapewnienie przez Bank Klientowi dostępu do wybranych usług bankowych za pośrednictwem telefonu oraz wybranych usług bankowych za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail),
  30. **Ustawa UUP/ UUP** – ustawa z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,
  31. **Uwierzytelnianie** - procedura umożliwiająca Bankowi weryfikację tożsamości Klienta/ Użytkownika lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających,
  32. **Uznanie** – każda operacja skutkująca zwiększeniem salda na Rachunku rozliczeniowym Klienta,
  33. **Użytkownik/ Użytkownik Usługi telefonicznej** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, upoważniona przez Klienta do składania Dyspozycji w ramach Usługi telefonicznej,
  34. **Użytkownik iBiznes24** – osoba fizyczna uprawniona przez Klienta do wykonywania Dyspozycji i składająca Wnioski lub Zlecenia Trade Finance w ramach Usługi bankowości elektronicznej iBiznes24,
  35. **Użytkownik Moja Firma plus** – osoba fizyczna uprawniona przez Klienta do wykonywania Dyspozycji w ramach Usługi bankowości elektronicznej Moja Firma plus,
  36. **Użytkownik Mini Firma** – osoba fizyczna uprawniona przez Klienta do wykonywania Dyspozycji w ramach Usługi bankowości elektronicznej Mini Firma,
  37. **Użytkownik karty** – osoba fizyczna, której imię i nazwisko umieszczone jest na awersie Karty, dla której Użytkownik ustanawia w imieniu i na rzecz Klienta pełnomocnictwo do dokonywania transakcji przy użyciu Karty/ Karty typu charge w ciężar Rachunku rozliczeniowego,
  38. **Weryfikacja biometryczna** – sprawdzenie zgodności głosu Użytkownika z próbką (wzorcem) głosu będącym w posiadaniu Banku. Weryfikacja wykonywana jest automatycznie przez Bank z wykorzystaniem technologii używanej do uwierzytelniania osoby na podstawie charakterystyki jej głosu,
  39. **Zaświadczenie** – dokument wystawiony na wniosek Klienta, zawierający informacje dotyczące produktów i usług świadczonych przez Bank na rzecz Klienta,

40. **Zaświadczenie dla audytora** – dokument wystawiony na wniosek Klienta dla firmy audytorskiej, zawierający informacje dotyczące produktów i usług świadczonych przez Bank na rzecz Klienta.

## Rozdział II Zakres funkcjonalny

### §3

1. Za pośrednictwem Usługi telefonicznej realizowanej przez kontakt telefoniczny lub e-mail Klient ma możliwość otrzymywania **następujących informacji, co stanowi kategorię A zakresu uprawnień:**
  - 1) warunków udostępniania oraz zasad funkcjonowania Rachunków lokat/ lokat negocjowanych, Rachunków rozliczeniowych, kart płatniczych, Usług bankowości elektronicznej, umów/ deklaracji wpłat zamkniętych świadczonych przez Bank na rzecz Klienta, opłat,
  - 2) stanu salda i obrotów na rachunkach Klienta prowadzonych przez Bank.
2. Za pośrednictwem Usługi telefonicznej realizowanej przez kontakt telefoniczny Klient ma możliwość złożenia następujących Dyspozycji dotyczących **Rachunków lokat/ lokat negocjowanych, co stanowi kategorię B zakresu uprawnień:**
  - 1) otwierania lokaty o oprocentowaniu standardowym,
  - 2) otwierania lokaty o oprocentowaniu i terminie negocjowanym,
  - 3) rozwiązania Rachunku lokaty/ lokaty negocjowanej i zadysonowania środkami z Rachunku lokaty/ lokaty negocjowanej na Rachunek rozliczeniowy prowadzony przez Bank na rzecz Klienta,
  - 4) uruchomienia, odwołania, modyfikacji usługi stałego otwierania lokat overnight o standardowym oprocentowaniu.
3. Za pośrednictwem Usługi telefonicznej realizowanej przez kontakt telefoniczny Klient ma możliwość złożenia następujących Dyspozycji dotyczących **Rachunków rozliczeniowych i Rachunków VAT, co stanowi kategorię C zakresu uprawnień:**
  - 1) otwarcia kolejnego Rachunku rozliczeniowego oraz Rachunku VAT,
  - 2) zmiany powiązania Rachunku VAT z Rachunkiem rozliczeniowym,
  - 3) zmiany na Rachunku rozliczeniowym oraz Rachunku VAT w danych Klienta niewymagających przedłożenia przez Klienta dokumentów, takich jak: zmiana

- częstotliwości wysyłania wyciągów, zmiana kanału dostarczania wyciągów, zmiana adresu do korespondencji, aktualizacja danych kontaktowych,
- 4) aktualizacji danych dotyczących krajów zobowiązań podatkowych Klienta,
  - 5) zmiany w danych Klienta wymagających potwierdzenia w internetowych rejestrach (Centralnej Informacji Krajowego Rejestru Sądowego, Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej), takich jak: zmiana nazwy Klienta, zmiana adresu siedziby Klienta. Zmiana tych danych w przypadku posługiwania się przez Klienta stemplem firmowym wymaga wymiany Karty identyfikacyjnej. Do czasu wymiany Karty identyfikacyjnej na nową obsługa rachunków i realizacja transakcji w oddziale Banku nie będzie możliwa,
  - 6) wypowiedzenia umowy Rachunku rozliczeniowego lub zamknięcia Rachunku VAT z saldem „0”, jeżeli nie jest to jedyny Rachunek rozliczeniowy lub jedyny Rachunek VAT Klienta w Banku. Jeżeli zamykany rachunek VAT jest powiązany z niezamykanym Rachunkiem rozliczeniowym, to Klient może zostać poproszony o wskazanie, z jakim Rachunkiem VAT (o ile Klientowi pozostanie więcej niż jeden Rachunek VAT) należy powiązać otwarty, niepowiązany Rachunek rozliczeniowy.
  4. Za pośrednictwem Usługi telefonicznej realizowanej przez kontakt telefoniczny Klient ma możliwość złożenia następujących Dyspozycji dotyczących **dysponowania środkami, co stanowi kategorię D zakresu uprawnień:**
    - 1) realizacji przewalutowań i przeksięgowowań między Rachunkami rozliczeniowymi Klienta w Banku, po kursie standardowym,
    - 2) zablokowania i odblokowania środków zgromadzonych na Rachunkach rozliczeniowych i Rachunkach lokat. Usunięcie blokad dotyczy wyłącznie tych blokad, które zostały założone na wniosek Klienta.
  5. Za pośrednictwem Usługi telefonicznej realizowanej przez kontakt telefoniczny Klient ma możliwość złożenia następujących Dyspozycji dotyczących **Kart płatniczych/ Kart typu charge, co stanowi kategorię E zakresu uprawnień:**
    - 1) zmiany warunków korzystania z Karty płatniczej/ Karty typu charge takich jak: zmiana wysokości limitów wymienionych w załączniku nr 1 do Regulaminu kart płatniczych dla firm, limitu wydatków

- do Karty (nie dotyczy zmiany limitu do autoryzacji w przypadku Kart typu charge), wydanie nowego pin do karty, wcześniejsze wznowienie i wskazanie/ zmiana numeru telefonu dla kodów 3D-Secure, modyfikacja typu adresu w ramach adresów zgłoszonych w Banku,
- 2) dla Karty płatniczej: zmiany opcji generowania zestawień indywidualnych oraz zbiorczych,
  - 3) dla Karty płatniczej/ Karty typu charge: zastrzeżenie karty, odblokowanie, wypowiedzenie umowy,
  - 4) dla Karty płatniczej: wydanie nowej Karty.
6. Za pośrednictwem Usługi telefonicznej realizowanej przez kontakt telefoniczny Klient ma możliwość złożenia następujących Dyspozycji dotyczących **Usług bankowości elektronicznej, co stanowi kategorię F zakresu uprawnień:**
- 1) zmiany warunków korzystania z Usług bankowości elektronicznej takich jak: zablokowanie Usług Bankowości Elektronicznej, zablokowanie Użytkownika iBiznes24/ Moja Firma plus/ Mini Firma, usunięcie Użytkownika iBiznes24/ Moja Firma plus/ Mini Firma, wydanie nowego PIN, odblokowanie/ zablokowanie narzędzia autoryzacji, usunięcie narzędzia autoryzacji, nadanie/ odebranie uprawnień administratora, oraz nadanie/ odebranie uprawnień do Rachunku rozliczeniowego/ Rachunku VAT (w Usługach bankowości elektronicznej iBiznes24/ Moja Firma plus), zmiana nazwy firmy Klienta wyświetlanej w Usługach bankowości elektronicznej, zmiana Rachunku rozliczeniowego do opłat za Usługi bankowości elektronicznej, włączenie/ wyłączenie Usługi Alerty24 w Usługach bankowości elektronicznej, zmiana kwoty limitu przelewów w Usługach bankowości elektronicznej (w przypadku zwiększenia - maksymalnie o 100% w stosunku do obecnego limitu, nie więcej niż do 1 mln PLN i nie częściej, niż co 3 miesiące przez wszystkich Użytkowników iBiznes24/ Moja Firma plus/ Mini Firma). W przypadku Usługi Mini Firma zmiana limitu możliwa jest tylko dla limitów z autoryzacją tokenem lub smsKodem.  
Bank zastrzega sobie prawo do odmowy podwyższenia limitu w ramach Usługi telefonicznej, jeśli na rachunkach Klienta w ciągu ostatnich 6 miesięcy średnie miesięczne wpływy lub jednorazowy przelew złożony w oddziale banku nie przekroczył 50 % wnioskowanego przez Klienta limitu,

- 2) zmiany warunków korzystania z Usługi bankowości elektronicznej iBiznes24 takich jak: dodanie Użytkownika iBiznes24, wydanie nowego narzędzia autoryzacji do iBiznes24. Dyspozycja złożona telefonicznie zostanie przyjęta do realizacji po prawidłowym potwierdzeniu Wnioskiem złożonym w iBiznes24, w terminie nie dłuższym niż 2 tygodnie od jej złożenia. W celu realizacji Dyspozycji dodania Użytkownika iBiznes24, Użytkownik jest zobowiązany do przekazania Bankowi w rozmowie telefonicznej następujących danych Użytkownika iBiznes24, pozwalających na jego identyfikację, tj. numer PESEL (data urodzenia w przypadku nierezydentów) i numer telefonu.  
Warunkiem realizacji Dyspozycji dodania Użytkownika iBiznes24 jest uzyskanie od Użytkownika iBiznes24 w rozmowie telefonicznej, inicjowanej przez Bank, zgody na korzystanie z Usługi bankowości elektronicznej iBiznes24 do Rachunku rozliczeniowego Klienta oraz poprawna weryfikacja jego danych. W przypadku braku możliwości poprawnej weryfikacji danych Użytkownika iBiznes24 jego dodanie, na mocy zapisów niniejszego punktu 2), nastąpi po dokonaniu poprzedniej, pełnej identyfikacji Użytkownika iBiznes24 przez Doradcę w Oddziale Banku.
7. Za pośrednictwem Usługi telefonicznej realizowanej przez kontakt telefoniczny lub e-mail Klient ma możliwość złożenia Dyspozycji dotyczących przygotowania **dokumentów bankowych i pozostałych Dyspozycji, co stanowi kategorię G zakresu uprawnień:**
  - 1) udostępnienia przez Bank w wersji elektronicznej lub pisemnej historii rachunków/ duplikatów wyciągów prowadzonych przez Bank na rzecz Klienta,
  - 2) wystawienia potwierdzenia realizacji wykonanego przelewu,
  - 3) wystawienia przez Bank Zaświadczeń dla Klienta, oraz Zaświadczeń dla audytora,
  - 4) potwierdzenia przez Klienta na wniosek Banku Dyspozycji sporządzenia Zaświadczenia dla audytora,
  - 5) awizowania wypłaty gotówkowej realizowanej w Oddziale Banku z rachunków rozliczeniowych Klienta prowadzonych przez Bank,
  - 6) wyjaśnienia dotyczące płatności krajowych i zagranicznych,
  - 7) zamówienia blankietów czekowych,

- 8) ustanowienia/ odwołania upoważnienia do dokonywania wpłat na Rachunek rozliczeniowy Klienta.

### Rozdział III

#### Warunki udostępnienia i korzystania z Usługi telefonicznej

##### § 4

1. Udostępnienie Usługi telefonicznej następuje po spełnieniu łącznie następujących warunków:
  - 1) zawarciu w formie pisemnej Umowy wraz z załącznikami pomiędzy Klientem a Bankiem, w szczególności po wskazaniu oraz upoważnieniu przez Klienta Użytkowników do jednoosobowego działania w imieniu Klienta i na jego rzecz oraz podpisaniu oświadczenia Klienta o wysłaniu danych za pośrednictwem e-mail,
  - 2) w przypadku Dyspozycji w ramach kategorii uprawnień E dotyczących wydania nowej Karty, Klient udziela pełnomocnictwa szczególnego Użytkownikom Usługi telefonicznej do zawarcia w imieniu i na rzecz Klienta Umowy o kartę płatniczą wydaną na rzecz Użytkownika karty oraz udzielania w imieniu i na rzecz Klienta pełnomocnictwa, o treści określonej w § 16 ust. 2 Regulaminu dla Użytkownika Karty do dokonywania transakcji przy użyciu Karty w ciężar Rachunku rozliczeniowego. Udzielenie pełnomocnictwa jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez Klienta na obciążenie Rachunku rozliczeniowego, do którego została wydana Karta płatnicza kwotami zobowiązań wynikającymi z transakcji dokonanych przy użyciu Karty oraz z tytułu opłat i prowizji pobieranych zgodnie z obowiązującą Taryfą,
  - 3) w przypadku Dyspozycji w ramach kategorii uprawnień G dotyczących ustanowienia upoważnienia do dokonywania wpłat na Rachunek rozliczeniowy Klienta, Klient udziela pełnomocnictwa rodzajowego Użytkownikowi Usługi telefonicznej do udzielenia w imieniu Klienta upoważnienia dla osoby trzeciej do dokonywania wpłat gotówkowych na rachunek, którego jest posiadaczem. Udzielenie pełnomocnictwa jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez Klienta na obciążenie Rachunku rozliczeniowego, do którego zostało udzielone upoważnienie, opłatami i prowizjami za wpłaty

- gotówkowe, pobieranymi zgodnie z obowiązującą Taryfą.
2. Bank może odmówić zawarcia Umowy w przypadku, gdy:
    - 1) Klient nie spełnia wymagań określonych w Regulaminie,
    - 2) zaistnieją inne uzasadnione w ocenie Banku przyczyny uniemożliwiające zawarcie Umowy przez Bank.
  3. Usługa telefoniczna będzie udostępniona Użytkownikowi nie później niż drugiego Dnia roboczego Banku po zawarciu Umowy.
  4. Dyspozycje składane przez Użytkownika (z wyłączeniem Dyspozycji dotyczących lokat negocjowanych) realizowane będą przez Bank w terminie 2 Dni roboczych Banku liczonych od dnia prawidłowego i zgodnego z Umową złożenia Dyspozycji przez Użytkownika, natomiast Zaświadczenia dla audytora będą wydawane w terminie 5 Dni roboczych Banku liczonych od dnia prawidłowego i zgodnego z Umową złożenia Dyspozycji. Jeśli zgodnie z § 12 ust. 2 Bank nie zrealizuje Dyspozycji, przekaze Użytkownikowi informację o tym fakcie w sposób określony w § 18 Regulaminu, przyjęty odpowiednio dla potwierdzania wykonania Dyspozycji oraz odmowy realizacji wydania nowej Karty płatniczej.
  5. W celu składania Dyspozycji w ramach Usługi telefonicznej Użytkownik zobowiązany jest do łączenia się z Bankiem za pośrednictwem telefonu z wybieraniem tonowym lub telefonu komórkowego.
  6. Klient i Bank mają prawo do nagrywania wszelkich rozmów telefonicznych przeprowadzanych w związku z realizacją Usługi telefonicznej. Koszt rozmowy telefonicznej Klienta jest zgodny z taryfą operatora. Komunikacja e-mail i telefoniczna z Użytkownikiem w Usłudze telefonicznej odbywa się wyłącznie z wykorzystaniem adresów e-mail i numerów telefonów Użytkowników Usługi telefonicznej wskazanych w załączniku nr 1 do Umowy oraz adresów e-mail i numerów telefonów Jednostki Centralnej.

#### **Rozdział IV Aktywacja Użytkownika**

##### § 5

1. Klient zobowiązuje się poinformować osoby uprawnione do działania w imieniu i na rzecz Klienta, w tym Użytkowników produktów i usług objętych Umową, o zakresie nadanych im uprawnień oraz udostępnić tym

- osobom postanowienia Regulacji w tym dokumentów regulujących zasady właściwego korzystania z tych uprawnień, produktów i usług przez wskazanie ich m.in. na stronie internetowej Banku [www.santander.pl](http://www.santander.pl) lub poprzez ich udostępnienie w formie papierowej lub elektronicznej.
2. Przed dokonaniem aktywacji Użytkownika w Usłudze telefonicznej Bank prześle na adres e-mail Użytkownika plik z numerem NIK zabezpieczony hasłem, które składać się będzie z wybranych cyfr jego numeru PESEL lub daty urodzenia w przypadku nierezydentów.

#### **Rozdział V**

#### **Identyfikacja Użytkownika w Usłudze telefonicznej**

##### § 6

1. Każdorazowo korzystając z Usługi telefonicznej przed złożeniem Dyspozycji Użytkownik jest identyfikowany przez Bank.
2. Identyfikacja Użytkownika podczas rozmowy telefonicznej polega na:
  - 1) podaniu prawidłowego numeru NIK i hasła PIN nadanego do Usługi telefonicznej lub
  - 2) podaniu prawidłowego numeru NIK i pozytywnej weryfikacji biometrycznej, lub
  - 3) pozytywnej weryfikacji (rozpoznaniu) numeru telefonu, z którego Użytkownik łączy się z Bankiem i podaniu prawidłowego hasła PIN, lub
  - 4) pozytywnej weryfikacji (rozpoznaniu) numeru telefonu, z którego Użytkownik łączy się z Bankiem i pozytywnej weryfikacji biometrycznej,
  - 5) udzieleniu przez Użytkownika poprawnych odpowiedzi na zadane przez pracownika Banku pytania o dane osobowe Użytkownika, w tym cechy dokumentów tożsamości, oraz o dane Klienta, którego Użytkownik reprezentuje, a w których posiadaniu jest Bank. Identyfikacja Użytkownika za pomocą tej metody jest inicjowana przez Bank jako metoda uzupełniająca w stosunku do metod wymienionych w ust. 2. pkt 1) do 4). O zastosowaniu tej metody decyduje Bank.
3. Identyfikacja Użytkownika, który korzysta z Usługi telefonicznej po raz pierwszy wykonywana jest wyłącznie w sposób wskazany w ust. 2. pkt 1), 3) lub 4).
4. W przypadku błędnej identyfikacji Użytkownika w Usłudze telefonicznej Dyspozycja nie zostanie przyjęta do realizacji przez Bank.

5. W przypadku, gdy wymagają tego względy bezpieczeństwa lub przepisy prawa, Bank może wymagać Silnego uwierzytelniania Klienta z wykorzystaniem udostępnianych przez Bank narzędzi autoryzacji.

##### § 7

1. Użytkownik otrzymuje Hasło PIN zgodnie ze złożoną Dyspozycją w formie bezpiecznej koperty lub sms-em na numer telefonu komórkowego wskazany w załączniku nr 1 do Umowy.
2. Przypomnienie Użytkownikowi nadanego numeru NIK lub wydanie nowego numeru PIN do Usługi telefonicznej możliwe jest po dokonaniu przez Bank dodatkowej weryfikacji tożsamości Użytkownika w oparciu o odpowiedź Użytkownika na zadane przez pracownika Banku pytania o dane Użytkownika, w tym cechy dokumentu tożsamości oraz dane Klienta, w których posiadaniu jest Bank. Numer NIK wysyłany jest Użytkownikowi na adres e-mail Użytkownika wskazany w załączniku nr 1 do Umowy, hasło PIN przekazywane jest zgodnie z Dyspozycją Użytkownika listownie na adres korespondencyjny Użytkownika lub sms-em na numer telefonu komórkowego Użytkownika wskazany w załączniku nr 1 do Umowy.
3. Użytkownik Usługi telefonicznej powinien z należytą starannością chronić numer NIK i hasło PIN. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za ich udostępnienie osobom trzecim. Użytkownik powinien również chronić dostęp do skrzynki e-mail oraz telefonu i karty SIM, z których korzysta w ramach Usługi telefonicznej w celu uniemożliwienia korzystania z Usługi telefonicznej przez inne osoby.
4. W przypadku wejścia w posiadanie numeru NIK lub hasła PIN do identyfikacji przez osobę nieupoważnioną, Użytkownik powinien złożyć dyspozycję zablokowania NIK:
  - 1) za pośrednictwem Usługi telefonicznej lub
  - 2) osobiście w Oddziale Banku, lub
  - 3) pracownikowi innej jednostki Banku wyznaczonemu do obsługi Klienta.

##### § 8

1. Identyfikacja Użytkownika w oparciu o weryfikację biometryczną w sposób określony w §6 ust. 2. pkt 2) i 4) wymaga złożenia w Banku przez Użytkownika wzorca glosu.

2. O ile wzorzec głosu Użytkownika nie został złożony wcześniej w inny sposób, złożenie przez Użytkownika wzorca głosu w celu umożliwienia Bankowi późniejszej weryfikacji biometrycznej następuje na wniosek Użytkownika po dokonaniu jego identyfikacji w sposób określony w §6 ust. 2. pkt 1) lub 3) oraz 5).
3. Wzorzec głosu Użytkownika jest przechowywany w Banku i podlega zasadom ochrony i przetwarzania odpowiednim dla danych osobowych. Przetwarzanie wzorca głosu odbywa się w oparciu o zgodę na przetwarzanie tej próbki wyrażoną przez Użytkownika.
4. Użytkownik Usługi telefonicznej, który złożył w Banku wzorzec głosu łącząc się telefonicznie z Bankiem podaje – w celu identyfikacji - ustnie frazę, która podlega weryfikacji przez Bank pod względem zgodności cech głosu z wzorcem przechowywanym w Banku. Pozytywna weryfikacja biometryczna oznacza zgodność głosu z wzorcem przechowywanym w Banku.
5. Wykonanie trzech prób podania ustnie frazy podlegającej weryfikacji zakończone brakiem pozytywnej weryfikacji spowoduje blokadę tej metody identyfikacji. Prawo do odblokowania tej metody identyfikacji ma:
  - 1) Użytkownik – na podstawie wniosku złożonego ustnie za pośrednictwem Usługi telefonicznej; Bank dokonuje identyfikacji Użytkownika zgodnie z §6 ust. 2. pkt 1) lub 3) oraz 5),
  - 2) Klient – na podstawie wniosku złożonego w formie pisemnej.
6. Użytkownik ma prawo do zmiany złożonego przez siebie wzorca głosu lub do jego usunięcia w każdym momencie współpracy z Bankiem. Zmiana albo usunięcie wzorca głosu następuje na wniosek Użytkownika. W przypadku złożenia wniosku za pośrednictwem Usługi telefonicznej zmiana albo usunięcie wzorca głosu następuje po dokonaniu identyfikacji Użytkownika w sposób określony w §6 ust. 2. pkt 1) lub 3) oraz 5).
7. Dla każdego Użytkownika korzystającego z weryfikacji biometrycznej, w tym będącego klientem indywidualnym, Bank przyjmuje jedną próbkę głosu niezależnie od przedmiotu usługi, w której wykorzystywana jest ta metoda identyfikacji.
8. Jeżeli zgoda Użytkownika na przetwarzanie wzorca głosu nie została cofnięta, anulowanie przez Klienta uprawnień Użytkownika do Usługi telefonicznej lub ich zmiana nie powoduje usunięcia złożonego przez niego wzorca głosu.

## § 9

1. Numery telefonów wskazane jako numery do kontaktu z Bankiem w załączniku nr 1 do Umowy, będą służyły do weryfikacji tożsamości Użytkownika w Usłudze telefonicznej.
2. Weryfikacja (rozpoznanie) numeru telefonu, z którego Użytkownik łączy się z Bankiem polega na porównaniu tego numeru z numerami telefonów wskazanymi w załączniku nr 1 do Umowy.
3. Jeden numer telefonu może być wykorzystywany do weryfikacji tożsamości tylko jednego Użytkownika.
4. Zmianę numeru telefonu wskazanego do weryfikacji tożsamości Użytkownika może zgłosić Klient poprzez zmianę załącznika nr 1 do Umowy.

## § 10

1. W przypadku Dyspozycji składanych za pośrednictwem e-mail Bank przyjmuje do realizacji Dyspozycje z adresów e-mail Użytkowników Usługi telefonicznej wskazanych w załączniku nr 1 do Umowy.
2. W przypadku Dyspozycji złożonych za pośrednictwem e-mail Bank zawsze przed ich realizacją dokonuje identyfikacji zgodnie z § 6 ust. 2 w sytuacji, gdy odpowiedź jest przekazywana telefonicznie lub za pośrednictwem e-mail. W przypadku Dyspozycji złożonych za pośrednictwem e-mail Bank może przed ich realizacją przeprowadzić identyfikację zgodnie z § 6 ust. 2 w sytuacji, gdy odpowiedź jest przekazywana pocztą na adres siedziby lub adres korespondencyjny Klienta, zgodnie z jego Dyspozycją.
3. Dyspozycja złożona za pośrednictwem e-mail nie zostanie przyjęta do realizacji w przypadku, gdy Bank nie dokona pozytywnej identyfikacji Użytkownika, o której mowa w ust. 2 lub z powodu braku możliwości kontaktu z Użytkownikiem pod wskazanym w Umowie numerem telefonu. Bank o nieprzyjęciu Dyspozycji do realizacji poinformuje niezwłocznie Użytkownika za pośrednictwem e-mail oraz, o ile będzie to możliwe, telefonicznie.

## § 11

Klient/ Użytkownik jest zobowiązany do należytego zabezpieczenia urządzeń (np. komputera, telefonu komórkowego, tabletu), z wykorzystaniem których uzyskuje dostęp do Usługi telefonicznej oraz jest zobowiązany do ich ochrony przed złośliwym oprogramowaniem lub dostępem osób nieuprawnionych, w szczególności poprzez:

- 1) zainstalowanie na urządzeniu legalnego oprogramowania systemowego oraz antywirusowego,
- 2) stosowanie zapory sieciowej (firewall),
- 3) dokonywanie aktualizacji zainstalowanego na urządzeniu legalnego oprogramowania systemowego oraz antywirusowego,
- 4) nieinstalowanie oprogramowania nieznanego pochodzenia,
- 5) nieotwieranie i nieodpowiadanie na wiadomości e-mail od nieznanego nadawców,
- 6) nieotwieranie plików nieznanego pochodzenia.

## Rozdział VI Realizacja Dyspozycji i potwierdzenie wykonania Dyspozycji – warunki ogólne

## § 12

1. Złożenie Dyspozycji przez Użytkownika za pomocą Usługi telefonicznej wyłącza konieczność dodatkowego składania przez Klienta oświadczeń woli w formie pisemnej. Wszystkie dane potrzebne do wykonania Dyspozycji zgodnie z wymogami Banku Użytkownik określa podczas rozmowy telefonicznej oraz z wykorzystaniem prawidłowo złożonego Wniosku w iBiznes24 (w przypadku dodania Użytkownika iBiznes24 oraz wydania nowego narzędzia autoryzacji do iBiznes24 zgodnie z § 3 ust. 6. pkt 2) albo w korespondencji przekazanej przez e-mail (w przypadku Dyspozycji realizowanych w ramach uprawnień kategorii A oraz G).
2. Bank nie zrealizuje Dyspozycji w sytuacji, gdy:
  - 1) Dyspozycja nie spełnia warunków opisanych w Regulaminie, w tym, gdy przekracza zakres opisany w rozdziale dotyczącym zakresu funkcjonalnego Usługi telefonicznej, a w szczególności, gdy dotyczy:
    - a. przekazania środków Klienta na rachunek nienależący do Klienta prowadzony przez Bank oraz na rachunek w innym banku,
    - b. udzielenia, zmiany bądź odwołania pełnomocnictw do rachunków prowadzonych przez Bank na rzecz Klienta,
  - 2) Klient nie zapewni środków niezbędnych na realizację Dyspozycji, jak również na pobranie opłat za realizację czynności wskazanych w Dyspozycji,
  - 3) Dyspozycja zostanie złożona niezgodnie z Regulacjami w tym dotyczącymi danych produktów i usług obowiązujących w Banku,

- 4) W przypadku Dyspozycji otwarcia kolejnego Rachunku rozliczeniowego lub Rachunku VAT, gdy dane Klienta w systemach informatycznych Banku będą niezgodne z informacjami o Kliencie w powszechnie dostępnych rejestrach,
- 5) W przypadku Dyspozycji wydania Karty, gdy dane Użytkownika karty w systemach informatycznych Banku będą niepełne lub nieaktualne, lub Bank nie posiada Karty Identyfikacyjnej Użytkownika karty.
3. Po zrealizowaniu Dyspozycji Bank niezwłocznie przekaże Klientowi potwierdzenie jej realizacji zgodnie z warunkami opisanymi w rozdziale X Regulaminu.
4. W przypadku, gdy potwierdzenie będzie przekazywane w formie pisemnej, będzie zawierało warunki złożonej Dyspozycji oraz wszelkie dokonane przez Bank rozliczenia (w tym pobrane opłaty i prowizje) w związku z jej realizacją, w szczególności Dyspozycja otwarcia Rachunku lokaty/ lokaty negocjowanej, Rachunku rozliczeniowego, Rachunku VAT będzie zawierała numer tego rachunku.
5. Zastrzeżenia Użytkownika w zakresie treści otrzymanych potwierdzeń Dyspozycji będą przyjmowane przez Bank w trybie reklamacyjnym opisanym w rozdziale dotyczącym reklamacji.

## Rozdział VII

### Szczególne warunki realizacji Dyspozycji otwierania lokat negocjowanych

#### § 13

### Szczególne warunki realizacji Dyspozycji otwierania lokat negocjowanych za pośrednictwem Doradcy

1. Za pośrednictwem Usługi telefonicznej Klient ma możliwość negocjowania warunków lokat negocjowanych oraz złożenia Dyspozycji otwarcia przez Bank na rzecz Klienta Rachunków lokat negocjowanych.
2. Użytkownik uzgadnia warunki lokaty negocjowanej ze swoim Doradcą (pierwsza rozmowa telefoniczna bezpośrednio z Doradcą). Bank każdorazowo po wynegocjowaniu warunków lokaty negocjowanej z Użytkownikiem w pierwszej rozmowie telefonicznej, będzie potwierdzał w drugiej rozmowie telefonicznej z tym Użytkownikiem, a następnie pisemnie, złożoną przez Użytkownika treść Dyspozycji, czyli potwierdzenie otwarcia lokaty negocjowanej oraz następujące warunki lokaty negocjowanej:

- 1) numer Rachunku lokaty negocjowanej (tylko w potwierdzeniu pisemnym),
- 2) kwota,
- 3) waluta,
- 4) okres umowy trwania lokaty negocjowanej,
- 5) oprocentowanie w skali roku,
- 6) rodzaj oprocentowania (stałe/ zmienne),
- 7) datę otwarcia lokaty negocjowanej,
- 8) datę złożenia Dyspozycji telefonicznej,
- 9) numer Rachunku rozliczeniowego Klienta w Banku, z którego ma być dokonany przelew na Rachunek lokaty negocjowanej,
- 10) numer Rachunku rozliczeniowego Klienta w Banku, na który mają zostać przekazane kapitał i odsetki z Rachunku lokaty negocjowanej po upływie okresu umownego.
3. W czasie drugiej rozmowy telefonicznej potwierdzającej treść Dyspozycji Użytkownik i Bank nie mają możliwości zmiany warunków lokaty negocjowanej wynegocjowanych z Doradcą podczas pierwszej rozmowy telefonicznej.
4. Dyspozycje określone w ust. 1 zostaną zrealizowane przez Bank, z zachowaniem wskazanych w Regulaminie terminów realizacji, po ustaleniu wskazanych w ust. 2 warunków lokaty negocjowanej podczas pierwszej rozmowy telefonicznej oraz potwierdzeniu tych warunków w drugiej rozmowie telefonicznej.
5. Lokata negocjowana zostanie zawarta po ustnym, zgodnym potwierdzeniu przez Użytkownika i Bank warunków lokaty negocjowanej podczas drugiej rozmowy telefonicznej, pod warunkiem wykonania przez Klienta zobowiązania określonego w § 15 ust. 1 Regulaminu.
6. W przypadku, gdy mimo starań Banku nie dojdzie do przeprowadzenia przez Bank z Użytkownikiem w dniu złożenia Dyspozycji drugiej rozmowy telefonicznej potwierdzającej warunki lokaty wynegocjowane podczas pierwszej rozmowy lokata nie jest zakładana.
7. W celu potwierdzenia przez Bank z Użytkownikiem składającym Dyspozycję oświadczenia woli zawarcia lokaty negocjowanej, Bank każdorazowo dokona identyfikacji właściwego Użytkownika w rozmowie telefonicznej zgodnie z zapisami § 6 Regulaminu. W sytuacji awarii systemu autoryzacji telefonicznej, identyfikacja Użytkownika zostanie przeprowadzona przez pracownika Jednostki Centralnej przez zadanie Użytkownikowi dodatkowych pytań zgodnie z § 6 ust. 2. pkt 5) Regulaminu.

8. Potwierdzenie przez Bank ustalonych przez Strony Umowy warunków lokaty negocjowanej będzie wykonywane z numeru telefonu Jednostki Centralnej.
9. Dyspozycje dotyczące otwierania Rachunków lokat negocjowanych, przekazane przez Użytkownika w Dniu roboczym Banku do godz. 16:00, realizowane będą przez Bank w tym samym dniu, pod warunkiem, że Bank będzie miał możliwość potwierdzenia Dyspozycji z Użytkownikiem w drugiej rozmowie telefonicznej do godziny 18:00. Dyspozycje przekazane po godzinie 16:00 oraz Dyspozycje, które nie zostaną przez Strony potwierdzone telefonicznie w dniu złożenia Dyspozycji do godziny 18:00 nie będą realizowane.

#### § 14

### Szczególne warunki realizacji Dyspozycji otwierania lokat negocjowanych za pośrednictwem Jednostki Centralnej

1. Za pośrednictwem Usługi telefonicznej Klient ma możliwość negocjowania warunków lokat oraz złożenia Dyspozycji otwarcia przez Bank na rzecz Klienta Rachunków lokat negocjowanych.
2. Użytkownik Klienta uzgadnia warunki lokaty negocjowanej z pracownikiem Jednostki Centralnej. Bank każdorazowo po wynegocjowaniu i potwierdzeniu warunków lokaty negocjowanej z Użytkownikiem będzie potwierdzał, zgodnie z § 18 Regulaminu, złożoną przez Użytkownika treść Dyspozycji, czyli potwierdzenie otwarcia lokaty negocjowanej oraz następujące warunki wynegocjowanej lokaty negocjowanej:
  - 1) numer Rachunku lokaty negocjowanej (tylko w potwierdzeniu pisemnym),
  - 2) kwota,
  - 3) waluta,
  - 4) okres umowy trwania lokaty negocjowanej,
  - 5) oprocentowanie w skali roku,
  - 6) rodzaj oprocentowania (stałe/ zmienne),
  - 7) datę otwarcia lokaty negocjowanej,
  - 8) datę złożenia Dyspozycji telefonicznej,
  - 9) numer Rachunku rozliczeniowego Klienta w Banku, z którego ma być dokonany przelew na Rachunek lokaty negocjowanej,
  - 10) numer Rachunku rozliczeniowego Klienta w Banku, na który mają zostać przekazane kapitał i odsetki z Rachunku lokaty negocjowanej po upływie okresu umownego.

3. Dyspozycje określone w ust. 1 zostaną zrealizowane przez Bank, z zachowaniem wskazanych w Regulaminie terminów realizacji, po ustaleniu i potwierdzeniu wskazanych w ust. 2 warunków lokaty negocjowanej podczas rozmowy telefonicznej i pod warunkiem wykonania przez Klienta zobowiązania określonego w §15 ust. 1 Regulaminu.
4. W celu potwierdzenia przez Bank z Użytkownikiem składającym Dyspozycję oświadczenia woli zawarcia lokaty negocjowanej, Bank każdorazowo dokona identyfikacji właściwego Użytkownika w rozmowie telefonicznej zgodnie z zapisami § 6 Regulaminu. W sytuacji awarii systemu identyfikacji telefonicznej, identyfikacja Użytkownika zostanie przeprowadzona przez pracownika Jednostki Centralnej przez zadanie Użytkownikowi dodatkowych pytań zgodnie z § 6 ust. 2. pkt 5) Regulaminu.
5. Dyspozycje dotyczące otwierania Rachunków lokat negocjowanych przekazane przez Użytkownika w Dniu roboczym Banku do godz. 18:00 będą realizowane w tym samym dniu.

#### § 15

#### Warunki wspólne realizacji Dyspozycji otwierania lokat negocjowanych za pośrednictwem Doradcy i Jednostki Centralnej

1. Klient zobowiązuje się zapewnić na swoim Rachunku rozliczeniowym prowadzonym przez Bank środki pieniężne niezbędne do realizacji Dyspozycji najpóźniej do godziny 18:00 w dniu złożenia Dyspozycji.
2. W przypadku braku na Rachunku rozliczeniowym wskazanym w Dyspozycji dotyczącej otwarcia Rachunku lokaty negocjowanej, kwoty środków równej kwocie lokaty negocjowanej objętej tą Dyspozycją, Bank nie zrealizuje Dyspozycji Użytkownika, o czym zawiadomi go następnego dnia roboczego na adres e-mail Użytkownika składającego Dyspozycję, wskazany w załączniku nr 1 do Umowy.
3. Uznanie Rachunku lokaty negocjowanej następuje poprzez pobranie przez Bank środków pieniężnych z jednego z Rachunków rozliczeniowych Klienta posiadanych w Banku w chwili składania Dyspozycji. Użytkownik zobowiązany jest do wskazania w Dyspozycji Rachunku rozliczeniowego, z którego Bank ma pobrać środki pieniężne na realizację Dyspozycji, prowadzonego w tej samej walucie, co Rachunek lokaty negocjowanej.

4. Dzień realizacji przez Bank Dyspozycji otwarcia Rachunku lokaty negocjowanej oznacza początek okresu umownego i jest równoznaczny z dniem otwarcia Rachunku lokaty negocjowanej.
5. Klient upoważnia Bank do obciążania jego Rachunku rozliczeniowego, każdorazowo wskazanego przez Użytkownika w Dyspozycji, prowadzonego przez Bank na rzecz Klienta kwotami lokat negocjowanych wynikającymi z Dyspozycji.
6. Środki pieniężne z Rachunku lokaty negocjowanej po upływie okresu umownego zostaną przekazane na wskazany przez Użytkownika Rachunek rozliczeniowy, prowadzony przez Bank na rzecz Klienta. Bank nie prześle środków z Rachunku lokaty negocjowanej na Rachunek rozliczeniowy nienależący do Klienta oraz na rachunek w innym banku.
7. Bank nie zrealizuje Dyspozycji w sytuacji, gdy:
  - 1) Dyspozycja nie spełnia warunków opisanych w Regulaminie,
  - 2) z zastrzeżeniem ust. 1 niniejszego paragrafu, Klient nie zabezpieczy środków pieniężnych niezbędnych na realizację Dyspozycji.
8. Odsetki od środków pieniężnych zgromadzonych na Rachunkach lokat negocjowanych oblicza się według zasad określonych w Regulaminie kont dla firm.

#### Rozdział VIII

#### Szczególne warunki realizacji wydania nowej Karty płatniczej

#### § 16

1. Użytkownik Usługi telefonicznej w czasie rozmowy telefonicznej po prawidłowej identyfikacji może złożyć Dyspozycję wydania nowej Karty.
2. Użytkownik usługi ustanawia pełnomocnictwo do dokonywania transakcji przy użyciu Karty w ciężar Rachunku rozliczeniowego Klienta dla Użytkownika karty, którego dane identyfikacyjne ustalone są w czasie rozmowy telefonicznej. W treści pełnomocnictwa Użytkownik zrzeka się uprawnień do odwołania niniejszego pełnomocnictwa do momentu zwrotu Karty Bankowi lub jej zastrzeżenia. Pełnomocnictwo traci moc z chwilą rozwiązania bądź wygaśnięcia Umowy o Kartę płatniczą. Użytkownik Usługi telefonicznej zobowiązuje się do przekazania Użytkownikowi karty informacji o udzielonym pełnomocnictwie do korzystania z Karty.

3. W celu realizacji Dyspozycji wydania nowej Karty, Użytkownik jest zobowiązany do przekazania Bankowi w rozmowie telefonicznej następujących danych Użytkownika karty pozwalających na jego identyfikację tj. numer PESEL (daty urodzenia w przypadku nierezydentów) i numeru telefonu.
4. Warunkiem realizacji Dyspozycji wydania Karty płatniczej jest uzyskanie od Użytkownika Karty w rozmowie telefonicznej, inicjowanej przez Bank, zgody na korzystanie z Karty do Rachunku rozliczeniowego Klienta oraz poprawna weryfikacja jego danych. W przypadku braku możliwości poprawnej weryfikacji danych Użytkownika Karty wydanie Karty, na mocy zapisów ust. 3. i 4., nastąpi po dokonaniu uprzedniej, pełnej identyfikacji Użytkownika Karty przez Doradcę w Oddziale Banku.
5. Użytkownik Usługi telefonicznej zobowiązuje się do przekazania Użytkownikowi karty Regulaminu kart płatniczych dla firm przed rozpoczęciem korzystania z Karty przez Użytkownika karty.
6. Użytkownik Usługi telefonicznej zobowiązuje się do przekazania informacji Użytkownikowi karty o sposobie dostarczenia pin do Karty.
7. Przed przyjęciem Dyspozycji wydania Karty tj. przed zawarciem Umowy o kartę płatniczą, na wniosek Użytkownika na adres e-mail Użytkownika wskazany w załączniku nr 1 do Umowy, zostaną wysłane następujące dokumenty:
  - 1) Umowa o kartę płatniczą wraz z oświadczeniem o odstąpieniu od Umowy o kartę płatniczą,
  - 2) Regulamin kart płatniczych dla firm,
  - 3) Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polska S.A. za czynności bankowe dla firm.
 Użytkownik oświadczy w rozmowie telefonicznej, że otrzymał dokumenty wymienione w ust. 7 w odpowiednim czasie przed zawarciem Umowy o kartę. Użytkownik karty oświadczy w rozmowie telefonicznej, że otrzymał oraz zapoznał się z treścią dokumentów wymienionych w ust. 7 niniejszego paragrafu. Użytkownik karty oświadczy, iż zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu kart płatniczych dla firm.
8. Przyjęcie Dyspozycji telefonicznej oraz spełnienie wszystkich warunków określonych w Regulaminie jest równoznaczne z zawarciem Umowy o kartę płatniczą.

**Rozdział IX****Szczegółne warunki realizacji Dyspozycji ustanowienia upoważnienia do dokonywania wpłat gotówkowych na Rachunek rozliczeniowy Klienta**

## § 17

1. Użytkownik Usługi telefonicznej w czasie rozmowy telefonicznej po prawidłowej identyfikacji może złożyć Dyspozycję ustanowienia upoważnienia dla osoby trzeciej do dokonywania wpłat gotówkowych na Rachunek rozliczeniowy Klienta.
2. Użytkownik ustanawia upoważnienie dla wskazanej osoby do dokonywania wpłat gotówkowych na Rachunek rozliczeniowy Klienta, za które należna Bankowi opłata zostanie pobrana z Rachunku rozliczeniowego Klienta wskazanego w upoważnieniu.
3. Dane identyfikacyjne osoby upoważnionej, takie jak imię i nazwisko, numer PESEL, numer dokumentu tożsamości, adres zamieszkania ustalane są w czasie rozmowy telefonicznej z Użytkownikiem.
4. Warunkiem honorowania przez Bank przyjętego w czasie rozmowy telefonicznej upoważnienia jest poprawna identyfikacja i weryfikacja w oddziale osoby upoważnionej, dokonana w oparciu o przedstawiony dokument tożsamości upoważnionego.
5. Upoważnienie traci moc z chwilą jego odwołania przez Klienta lub Użytkownika.

**Rozdział X****Potwierdzenie wykonania Dyspozycji**

## § 18

1. W związku z zawarciem Umowy i w celu jej wykonania Klient wyraża zgodę na składanie Bankowi oraz składanie przez Bank Klientowi oświadczeń woli związanych z dokonywaniem czynności bankowych w postaci elektronicznej oraz na sporządzanie dokumentów związanych z czynnościami bankowymi na elektronicznych nośnikach informacji, tj. w trybie art. 7 ustawy Prawo Bankowe, co spełnia wymóg formy pisemnej zgodnie z art. 7 ustawy Prawo bankowe.
2. Zapytania Klienta w zakresie **kategorií uprawnień A** są przekazywane w rozmowie telefonicznej. Odpowiedzi telefoniczne na zapytania Klienta wykonywane będą z numeru telefonu Jednostki Centralnej.
3. Potwierdzenie Dyspozycji w zakresie **kategorií uprawnień B** realizowane będzie w następującej formie:

- 1) dla Dyspozycji otwarcia lokaty o standardowym oprocentowaniu poprzez przesłanie Potwierdzenia na adres e-mail Użytkownika lub do skrzynki odbiorczej Użytkownika w usługach bankowości elektronicznej,
- 2) dla Dyspozycji otwarcia lokaty negocjowanej poprzez przesłanie Potwierdzenia na adres e-mail Użytkownika lub do skrzynki odbiorczej Użytkownika w usługach bankowości elektronicznej,
- 3) Dyspozycje rozwiązania Rachunku lokaty standardowej/ lokaty negocjowanej/ usługi stałego otwierania lokat overnight i zadysponowania środkami z Rachunku lokaty/ lokaty negocjowanej na Rachunek rozliczeniowy prowadzony przez Bank na rzecz Klienta, Bank potwierdza przekazując informację zlecającemu Użytkownikowi na jego adres e-mail lub do skrzynki odbiorczej Użytkownika w usługach bankowości elektronicznej,
- 4) dla Dyspozycji uruchomienia usługi stałego otwierania lokat typu overnight na adres e-mail Użytkownika lub do skrzynki odbiorczej Użytkownika w usługach bankowości elektronicznej.
4. Potwierdzenie Dyspozycji w zakresie **kategorií uprawnień C** realizowane będzie w następującej formie:
  - 1) dla Dyspozycji otwarcia kolejnego Rachunku rozliczeniowego, Rachunku VAT poprzez przesłanie Potwierdzenia na adres e-mail Użytkownika lub do skrzynki odbiorczej Użytkownika w usługach bankowości elektronicznej,
  - 2) dla Dyspozycji zmian powiązań Rachunków VAT z Rachunkami rozliczeniowymi poprzez przesłanie Potwierdzenia na adres e-mail Użytkownika lub do skrzynki odbiorczej Użytkownika w usługach bankowości elektronicznej,
  - 3) Dyspozycje zmian na Rachunku rozliczeniowym/ Rachunku VAT/ folderze Klienta niewymagające przedłożenia przez Klienta dokumentów, takie jak: zmiana częstotliwości wysyłania wyciągów, zmiana kanału dostarczania wyciągów, zmiana adresu do korespondencji, aktualizacja danych kontaktowych, Bank realizuje bez pisemnego Potwierdzenia,
  - 4) Dyspozycje aktualizacji danych dotyczących krajów zobowiązań podatkowych Klienta Bank realizuje bez pisemnego Potwierdzenia,
  - 5) Dyspozycje zmiany adresu siedziby Klienta i zmiany nazwy Klienta Bank realizuje bez pisemnego Potwierdzenia,
- 6) Dyspozycje wypowiedzenia umowy pojedynczego Rachunku rozliczeniowego, zamknięcia Rachunku VAT z saldem „0”, jeżeli nie jest to jedyny Rachunek rozliczeniowy lub jedyny Rachunek VAT Klienta w Banku, Bank potwierdza przekazując informację zlecającemu Użytkownikowi na jego adres e-mail lub do skrzynki odbiorczej Użytkownika w usługach bankowości elektronicznej.
5. Potwierdzenie Dyspozycji w zakresie **kategorií uprawnień D** realizowane będzie w następującej formie:
  - 1) Dyspozycje przewalutowań i przeksięgowañ między Rachunkami rozliczeniowymi Klienta w Banku Bank realizuje bez Potwierdzenia,
  - 2) Dyspozycje zablokowania/ odblokowania środków zgromadzonych na Rachunkach rozliczeniowych i Rachunkach lokat Bank potwierdza przekazując informację zlecającemu Użytkownikowi na jego adres e-mail lub do skrzynki odbiorczej Użytkownika w usługach bankowości elektronicznej.
6. Potwierdzenie Dyspozycji w zakresie **kategorií uprawnień E** realizowane będzie w następującej formie:
  - 1) Dyspozycje zmiany warunków korzystania z Karty płatniczej/ Karty typu charge takich jak: zmiana wysokości limitów wymienionych w załączniku. nr 1 do Regulaminu kart płatniczych dla firm, wydanie nowego pin, wcześniejsze wznowienie, zastrzeżenie, zmiana opcji generowania zestawień zbiorczych i indywidualnych, modyfikacja typu adresu w ramach adresów zgłoszonych w Banku, Bank realizuje bez pisemnego Potwierdzenia,
  - 2) zrealizowanie Dyspozycji: wydania nowej Karty, zmiany limitu wydatków do Karty oraz wypowiedzenie Umowy o kartę płatniczą zostanie potwierdzone poprzez przesłanie pisemnego potwierdzenia na adres korespondencyjny Klienta i na adres e-mail Użytkownika lub do skrzynki odbiorczej Użytkownika w usługach bankowości elektronicznej,
  - 3) w przypadku odmowy realizacji wydania nowej Karty płatniczej, Bank zobowiązuje się do przesłania na adres e-mail przypisanego do Użytkownika usługi informacji o odmowie wydania Karty płatniczej.
7. Potwierdzenie Dyspozycji w zakresie **kategorií uprawnień F** realizowane będzie w następującej formie:
  - 1) Dyspozycje zmiany warunków korzystania z Usług bankowości elektronicznej takich jak: zablokowanie Usługi bankowości elektronicznej, zablokowanie Użytkowników iBiznes24/ Moja Firma plus/ Mini



- Firma, usunięcie użytkowników iBiznes24/ Moja Firma plus/ Mini Firma, wydanie nowego PIN, odblokowanie/ zablokowanie narzędzia autoryzacji, usunięcia narzędzia autoryzacji, zmiana nazwy firmy wyświetlanej w Usługach bankowości elektronicznej, zmiana rachunku do opłat za Usługi bankowości elektronicznej Bank realizuje bez pisemnego Potwierdzenia,
- 2) Dyspozycje zmiany warunków korzystania z Usług bankowości elektronicznej iBiznes24 takich jak: dodanie Użytkownika iBiznes24, wydanie nowego narzędzia autoryzacji w Usłudze bankowości elektronicznej iBiznes24, nadanie uprawnień administratora, nadanie uprawnień do Rachunku rozliczeniowego lub Rachunku VAT (w Usługach bankowości elektronicznej iBiznes24/ Moja Firma plus/), zmiana kwoty limitu przelewów w Usługach bankowości elektronicznej Bank potwierdza przekazując informację zlecającemu Użytkownikowi na jego adres e-mail lub do skrzynki odbiorczej Użytkownika w usługach bankowości elektronicznej.
  8. Potwierdzenie Dyspozycji w zakresie **kategorii uprawnień G** realizowane będzie w następującej formie:
    - 1) Dyspozycje udostępnienia w wersji elektronicznej lub pisemnej historii rachunków/ duplikatów wyciągów prowadzonych przez Bank na rzecz Klienta, potwierdzenia realizacji przelewu zrealizowanego na Rachunku rozliczeniowym Klienta poprzez przesłanie żądanych danych w formie pisemnej na adres do korespondencji Klienta lub na adres e-mail Użytkownika, lub do skrzynki odbiorczej Użytkownika w usługach bankowości elektronicznej zgodnie z Dyspozycją Użytkownika złożoną telefonicznie,
    - 2) Dyspozycje wystawienia zaświadczenia dotyczącego rachunków Klienta prowadzonych przez Bank poprzez przesłanie żądanych danych w formie pisemnej na adres do korespondencji Klienta lub na adres e-mail Użytkownika, lub do skrzynki odbiorczej Użytkownika w usługach bankowości elektronicznej zgodnie z Dyspozycją Użytkownika złożoną telefonicznie,
    - 3) Dyspozycje potwierdzenia przygotowania Zaświadczenia dla audytora Bank realizuje poprzez przekazanie w formie pisemnej żądanego zaświadczenia na adres audytora wskazany przez Klienta lub na adres do korespondencji Klienta zgodnie z pisemną Dyspozycją Klienta,

- 4) Dyspozycje awizowania wypłaty gotówkowej realizowanej w Oddziale Banku z Rachunku rozliczeniowego Klienta prowadzonego przez Bank, złożonej telefonicznie lub za pośrednictwem e-mail, Bank realizuje bez pisemnego Potwierdzenia,
- 5) wyjaśnienia dotyczące płatności krajowych i zagranicznych złożone telefonicznie lub za pośrednictwem e-mail są udzielane telefonicznie lub na adres e-mail Użytkownika, lub do skrzynki odbiorczej Użytkownika w usługach bankowości elektronicznej zgodnie z jego Dyspozycją,
- 6) Dyspozycje zamówienia blankietów czekowych, złożone telefonicznie lub za pośrednictwem adresu e-mail Bank realizuje bez pisemnego Potwierdzenia,
- 7) dla Dyspozycji ustanowienia/ odwołania upoważnienia do dokonywania wpłat na Rachunek rozliczeniowy Klienta poprzez przesłanie Potwierdzenia na adres e-mail Użytkownika lub do skrzynki odbiorczej Użytkownika w usługach bankowości elektronicznej.

#### Rozdział XI Wypowiedzenie i rozwiązanie Umowy

##### § 19

1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem 30 dniowego terminu wypowiedzenia z tym zastrzeżeniem, że Bank może wypowiedzieć Umowę za wypowiedzeniem tylko w przypadku wycofania się Banku ze świadczenia Usługi telefonicznej wobec wszystkich lub wybranych Klientów.
2. Bank może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym (bez zachowania okresu wypowiedzenia) tylko z ważnych powodów, którymi są:
  - 1) naruszenie przez Klienta, lub Użytkownika postanowień Umowy (w szczególności realizacji Usługi telefonicznej) oraz innych uregulowań stanowiących integralną część Umowy,
  - 2) brak możliwości wykonywania przez Bank Umowy na skutek zmiany przepisów prawa,
  - 3) brak możliwości wykonywania przez Bank obowiązków wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu lub naruszenie przez Klienta, lub Użytkownika przepisów tej ustawy,

- 4) uzasadnione podejrzenie wykorzystywania Usługi telefonicznej do celów niezgodnych z przepisami prawa,
- 5) uzasadnione podejrzenie popełnienia przestępstwa przez Klienta lub Użytkownika,
- 6) ujawnienie niezgodnych ze stanem faktycznym informacji w przekazywanych Bankowi przez Klienta dokumentach lub danych personalnych,
- 7) umieszczenie Klienta na liście ostrzeżeń publicznych Komisji Nadzoru Finansowego prowadzonej na podstawie art. 6b ust.1 ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym a także w razie umieszczenia Klienta na liście ostrzeżeń publicznych organu nadzoru finansowego innego państwa.
3. Rozwiązanie Umowy nie powoduje wygaśnięcia umów o korzystanie z poszczególnych produktów i usług zawartych poprzez Usługę telefoniczną, które będą prowadzone na warunkach wcześniej ustalonych, chyba że strony Umowy postanowią inaczej.
4. Umowa ulega rozwiązaniu z dniem zamknięcia przez Klienta wszystkich rachunków bankowych.

#### Rozdział XII Reklamacje

##### § 20

1. Klient, Użytkownik Usługi telefonicznej lub Użytkownik karty mogą 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, 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 przez Bank 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 Banku dostępne są w placówce Banku oraz wskazane są na stronie internetowej Banku [www.santander.pl](http://www.santander.pl).

3. Reklamacje dotyczące niewykonanych lub nienależycie wykonanych Dyspozycji powinny być zgłaszane przez Klienta w terminie 14 dni od dnia stwierdzenia niewykonania lub nienależytego wykonania Dyspozycji, w tym w szczególności otrzymania potwierdzenia.
4. W toku postępowania reklamacyjnego Strony ponownie potwierdzą między sobą warunki uzgodnionej Dyspozycji. W takim przypadku, warunki Dyspozycji zostaną określone na podstawie i zgodnie z oświadczeniami Banku i Klienta/ Użytkownika złożonymi w trakcie zarejestrowanych rozmów telefonicznych poprzez ich odtworzenie. W przypadku stwierdzenia rozbieżności pomiędzy oświadczeniem woli Użytkownika, a telefonicznym nagraniem Bank dokona odpowiednich korekt i Klient otrzyma potwierdzenie wskazujące dokonane zmiany warunków Dyspozycji.
5. Odpowiedź na reklamację, w zależności od charakteru sprawy i wyboru Klienta, Użytkownika Usługi telefonicznej lub Użytkownika karty, zostanie udzielona listownie lub przez sms, lub do skrzynki odbiorczej Użytkownika w bankowości elektronicznej, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż:
  - 1) w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych, wskazanych w art. 3 UUP (m.in. wykonywanie 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 Klientowi przyczyn opóźnienia i wskazaniu okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia,
  - 2) w pozostałych sprawach w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji; w szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu przez Bank Klientowi, Użytkownikowi Usługi telefonicznej lub Użytkownikowi karty przyczyn opóźnienia i wskazaniu okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia.
6. 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 placówce Banku.

### Rozdział XIII Postanowienia końcowe

#### § 21

1. Klient, Użytkownicy i Użytkownicy Karty zobowiązani są do korzystania z Usługi telefonicznej zgodnie z postanowieniami Umowy wraz z załącznikami, Regulaminem, Regulacjami oraz innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część Umowy oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za działania i zaniechania działań Użytkowników Usługi telefonicznej i Użytkowników Kart w tym zakresie.
2. Bank będzie informował o zmianach w Regulaminie:
  - 1) za pomocą Skrzynki odbiorczej - dotyczy Klientów korzystających z Usługi bankowości elektronicznej z dostępną funkcjonalnością Skrzynki odbiorczej lub
  - 2) przez zamieszczenie treści zmian na wyciągach bankowych do rachunków lub z wyciągami - dotyczy pozostałych Klientów, lub
  - 3) pisemnie w odrębnej korespondencji.
3. Brak wypowiedzenia Umowy przez Klienta w terminie 14 dni od daty udostępnienia przez Bank informacji o zmianach w trybie określonym w Regulaminie kont dla firm, skutkuje akceptacją tych zmian.
4. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie stosuje się odpowiednie postanowienia Regulaminu kart płatniczych dla firm, Zasad korzystania z usługi bankowości elektronicznej iBiznes24, Regulaminu bankowości elektronicznej Moja Firma plus, oraz Regulaminu bankowości elektronicznej Mini Firma.
5. Językiem obowiązującym w relacjach Banku z Klientem jest język polski.
6. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.