

## Regulamin zawierania umów za pośrednictwem Wideo Doradcy w Santander Bank Polska S.A.

### § 1. Postanowienia ogólne

Regulamin zawierania umów za pośrednictwem Wideo Doradcy w Santander Bank Polska S.A. (dalej „Regulamin”) określa zasady i tryb zawierania umów przez klientów, których tożsamość Santander Bank Polska S.A. potwierdzi w trakcie połączenia wideo.

### § 2. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

**Bank** – Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 17 00-854 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, utworzona na podstawie rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 11 kwietnia 1988 r. w sprawie utworzenia Banku Zachodniego we Wrocławiu (Dz. U. z dnia 1 lipca 1988 r. Nr 21, poz. 142), NIP 896-000-56-73, REGON 930041341, o kapitale zakładowym i wpłaconym 1 021 893 140 zł;

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

**Klient** – pełnoletnia osoba fizyczna o pełnej zdolności do czynności prawnych, legitymująca się dowodem osobistym, rezydent, w tym osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;

**Wniosek** – złożony elektronicznie przez Klienta, przed połączeniem lub w trakcie połączenia z Wideo Doradcą, wniosek o zawarcie umowy lub umów zgodnie z niniejszym Regulaminem;

**Konto osobiste** – prowadzony przez Bank rachunek płatniczy o charakterze oszczędnościowo-rozliczeniowym, który nie służy do przeprowadzania przez Klienta lub jego kontrahentów transakcji płatniczych związanych z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą i niebędący kontem oszczędnościowym;

**Usługi Santander online** - usługa bankowości elektronicznej, w Usługi Santander online wchodzi usługa Santander internet obejmująca także usługę Santander mobile, na którą składają się:

- a) aplikacja Santander mobile (zwana także aplikacją mobilną),
- b) bankowość mobilna Santander w przeglądarce internetowej.

**Karta debetowa, karta** – debetowa karta płatnicza w rozumieniu Ustawy z dnia 19.08.2011 r. o usługach płatniczych.

### § 3. Warunki zawarcia umowy lub umów za pośrednictwem Wideo Doradcy

1. Bank oferuje Klientom możliwość zawarcia w formie elektronicznej, podczas nagrywanej internetowej rozmowy przeprowadzanej w ramach połączenia wideo z Wideo Doradcą, umów o następujące produkty (dalej odpowiednio „Umowa” lub „Umowy”):
  - 1) w przypadku Klientów będących osobami fizycznymi:
    - a) konta osobiste:
      - Konto Jakie Chcę,
      - Konto24 walutowe prowadzone w EUR, USD lub GBP,
      - Konto Select
    - b) usługi Santander online,
    - c) opcjonalnie karta debetowa (będąca w ofercie Banku),
    - d) porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu pomiędzy Klientem a Bankiem (Elektroniczny kanał kontaktu),
  - 2) w przypadku Klientów będących osobami fizycznymi prowadzącymi jednoosobową działalność gospodarczą:
    - a) rachunek bieżący: Konto Firmowe Godne Polecenia,
    - b) bankowość elektroniczna Mini Firma,
    - c) opcjonalnie karta debetowa (będąca w ofercie Banku).
2. Usługa, o której mowa w ust. 1, świadczona jest od godziny 8.00 do 20.00 (włącznie) w następujących dniach:
  - a) dla przedsiębiorców (osób fizycznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą)

- codziennie z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy ;

b) dla klientów detalicznych (konsumentów)

- codziennie z wyłączeniem następujących dni ustawowo wolnych od pracy : 1 stycznia, 6 stycznia, świąt Wielkiej Nocy, 1 maja, 3 maja, pierwszego dnia Zielonych Świątek, Bożego Ciała, 15 sierpnia ,1 listopada, 11 listopada 25 i 26 grudnia.

W przypadku zaplanowania przerw w działaniu usługi, związanych z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji systemów, Bank umieści informację o nich z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzin na stronach internetowych umożliwiających złożenie Wniosku.

3. Wideo Doradca jest umocowany do składania w imieniu i na rzecz Banku oświadczeń woli dotyczących zawarcia Umów, o których mowa w ust. 1.

4. Wideo Doradca informuje Klienta o możliwości zawarcia Umów w postaci elektronicznej, tj. w trakcie nagrywanej, internetowej rozmowy przeprowadzanej w ramach połączenia wideo.

W przypadku zainteresowania Klienta zawarciem Umów w ten sposób:

a) Wideo Doradca identyfikuje Klienta, przedstawia mu tryb zawarcia umowy za pośrednictwem rejestrowanego połączenia wideo,

b) w odpowiedzi na zapytanie Wideo Doradcy dotyczące oferowanego trybu zawarcia umowy, Klient wyraża zgodę na zawarcie Umów w postaci elektronicznej wypowiadając, słowa „akceptuję”, „potwierdzam”, lub równoznaczne. Oznacza to umówienie się na zawarcie Umów w postaci elektronicznej, spełniającej wymagania określone w art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz.U.2016.1988 tj. ze zm.) oraz przepisach wykonawczych. i.

5. W celu skutecznego zawarcia Umów za pośrednictwem Wideo Doradcy, w sposób wskazany w § 4, muszą być spełnione następujące warunki:

a) przekazanie Bankowi przez Klienta Wniosku zawierającego dane niezbędne do zawarcia i doręczenia potwierdzenia zawarcia Umów: imię i nazwisko, kraj urodzenia, adres zamieszkania w Polsce, adres korespondencyjny, numer telefonu komórkowego, adres e-mail, informacja o obowiązkach podatkowych poza Polską a w przypadku Klientów będących osobami fizycznymi prowadzącymi jednoosobową działalność gospodarczą dodatkowo nazwę i siedzibę firmy, Regon lub NIP;

b) dokonanie przez Bank pozytywnej identyfikacji Klienta w trakcie przeprowadzanej rozmowy z Wideo Doradcą co oznacza, że porównanie wizerunku Klienta ze zdjęciem w dowodzie osobistym pozwoli potwierdzić tożsamość Klienta;

c) dokonanie przez Bank po rozmowie Klienta z Wideo Doradcą pozytywnej weryfikacji danych zawartych we Wniosku tzn. potwierdzenie, że dane wskazane we Wniosku są zgodne z danymi zawartymi w ważnym dowodzie osobistym Klienta okazanym podczas rozmowy, a w przypadku Klientów będących osobami fizycznymi prowadzącymi jednoosobową działalność gospodarczą, będą zgodne również z danymi

zawartymi w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;

d) techniczne

- połączenie z wykorzystaniem urządzenia z kamerą mającego dostęp do sieci Internet, uruchomione głośniki oraz przeglądarkę internetową (Bank rekomenduje przeglądarki, oraz podaje wymogi techniczne na stronie <https://www.santander.pl/wideoweweryfikacja>.

Proces nie jest dostępny dla przeglądarki Internet Explorer);

- dostateczne oświetlenie oraz odpowiednia jakość obrazu przekazywanego przez kamerę Klienta, które umożliwią pobranie awersu i rewersu dowodu osobistego Klienta w trakcie połączenia z Wideo Doradcą pozwalającego na pozytywną weryfikację danych zawartych we Wniosku oraz pozytywną weryfikację tożsamości Klienta.

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

7. Informację o odrzuceniu Wniosku Bank prześle Klientowi na adres e-mail oraz numer telefonu komórkowego wskazane we Wniosku.

8. W przypadku przerwania połączenia z Wideo Doradcą, proces wideoweweryfikacji i zawierania umowy zostaje także przerwany. Konieczne będzie ponowne połączenie z Wideo Doradcą i identyfikacja tożsamości Klienta.

9. Bank ma prawo przerwać proces wideoweweryfikacji i zawierania umowy i odrzucić Wniosek jeśli już w toku rozmowy Klienta z Wideo Doradcą stwierdzi niezgodność danych zawartych we Wniosku z danymi z dowodu osobistego. Informację o odrzuceniu Wniosku Bank prześle Klientowi zgodnie z ust. 7 powyżej.

#### § 4. Zawarcie Umowy

1. Po otrzymaniu od Klienta wypełnionego Wniosku, Bank wysyła na podany we Wniosku adres e-mail Klienta:

1) w przypadku Umów wskazanych w § 3 ust. 1 pkt 1) – wzoryawnioskowanych Umów oraz następujące regulacje:

a) dla umowy:

- konta osobistego: Regulamin kont dla klienta indywidualnego wraz z załącznikiem do Regulaminu kont dla klienta indywidualnego, określającym szczegółowe warunki prowadzenia konta;

- usług Santander online: Regulamin usług Santander online dla Klientów indywidualnych wraz z Załącznikiem do Regulaminu kont dla Klientów

- indywidualnych- Lokata terminowa w usługach Santander online;
- o kartę debetową: Regulamin debetowych kart płatniczych dla klientów indywidualnych (w przypadku, gdy Klient o nią zawnioskował);
- b) Taryfę opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polski S.A. za czynności bankowe dla klienta indywidualnego, która obowiązuje w zakresie opłat i prowizji za czynności związane z zawieraniem Umowami,
  - c) Dokument dotyczący opłat pobieranych z tytułu usług świadczonych w związku z prowadzeniem rachunku płatniczego,
  - d) Arkusz informacyjny dla deponentów środków objętych ochroną gwarancyjną Bankowego Funduszu Gwarancyjnego,
  - e) Regulamin Elektronicznego kanału kontaktu, wzór porozumienia dotyczącego elektronicznej formy kontaktu pomiędzy Klientem a Bankiem (Elektroniczny kanał kontaktu),
  - f) niniejszy Regulamin;
- 2) w przypadku umów wskazanych w § 3 ust. 1 pkt 2) - wzory zawnioskowanych Umów oraz następujące regulacje
- a) dla umowy:
    - rachunku bieżącego: Regulamin kont dla firm wraz z załącznikiem do Regulaminu kont dla firm, określającym szczegółowe warunki prowadzenia konta;
    - usług bankowości elektronicznej Mini Firma: Regulamin bankowości elektronicznej Mini Firma wraz z załącznikiem do Regulaminu kont dla firm - Lokata terminowa w ramach usług bankowości elektronicznej Mini Firma i Moja Firma plus;
    - o kartę debetową: Regulamin kart płatniczych dla firm (w przypadku, gdy Klient o nią zawnioskował);
  - b) Taryfę opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polski S.A. za czynności bankowe dla firm, która obowiązuje w zakresie opłat i prowizji za czynności związane z zawieraniem Umowami,
  - c) Arkusz informacyjny dla deponentów środków objętych ochroną gwarancyjną Bankowego Funduszu Gwarancyjnego,
  - d) niniejszy Regulamin.
3. Przekazanie Klientowi przez Bank Regulacji, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, równoznaczne jest ze złożeniem przez Bank Klientowi oferty zawarcia wnioskowanych Umów, zgodnie z warunkami wskazanymi w przesłanych Regulacjach.
3. Klient może przyjąć ofertę zawarcia Umów w trakcie połączenia wideo z Wideo Doradcą. Przyjęcie przez Klienta oferty zawarcia zawnioskowanych Umów wymaga jednoznacznej akceptacji treści ich postanowień, w tym warunków finansowych, wyrażonej przez Klienta w rozmowie wideo z Wideo Doradcą, przez wypowiedzenie słów „akceptuję” lub „potwierdzam”, lub równoznacznych. Przy zawarciu Umów w tym trybie nie jest dopuszczalna modyfikacja treści złożonej przez Bank oferty, a jedynie jej przyjęcie przez Klienta.
4. Akceptując warunki Umów wskazanych w złożonym Wniosku, Klient składa oświadczenia woli o zawarciu z Bankiem Umów zgodnych z warunkami przedstawionej oferty. Następnie Wideo Doradca ustnie potwierdza fakt przyjęcia wniosku do realizacji i zawarcia umowy – pod warunkiem pozytywnej weryfikacji danych z dowodu osobistego z danymi z Wniosku – na warunkach określonych w treści oferty.
  5. Dniem zawarcia Umów między Klientem a Bankiem, w przypadku spełnienia warunków, o których mowa w § 3 ust. 5, jest dzień złożenia oświadczenia woli przez Klienta w sposób wskazany w ust. 3 niniejszego paragrafu. Dzień ten wskażemy w potwierdzeniu zawarcia Umów. Usługi, których dotyczą zawarte umowy zostaną Klientowi udostępnione z chwilą przekazania mu potwierdzenia zawarcia Umów. Potwierdzenie to prześlemy niezwłocznie, tj. nie później niż w kolejnym dniu roboczym od dnia zawarcia Umów, na podany we Wniosku adres e-mail Klienta.
  6. Na skutek zawarcia przez Klienta umowy usług Santander online albo usług bankowości elektronicznej Mini Firma, numer NIK służący do logowania zostanie przekazany Klientowi w treści Umowy o te usługi. Pierwsze hasło startowe do usług Santander online albo bankowości elektronicznej Mini Firma Bank prześle Klientowi na podany we Wniosku adres e-mail Klienta w formie zaszyfrowanego dokumentu txt. Bank poinformuje Klienta o treści kodu do odszyfrowania pliku za pośrednictwem wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego Klienta podany we Wniosku. Hasło startowe należy zmienić przy pierwszym logowaniu odpowiednio do usług Santander online lub usługi Mini Firma.
  7. W przypadku zawarcia umowy o kartę, Bank wysła Klientowi kartę na adres do korespondencji. Klient samodzielnie nadaje sobie PIN do karty w usługach Santander online albo usługach bankowości elektronicznej Mini Firma.

## § 5. Warunki przeniesienia Konta z innego banku

1. W przypadku zawierania przez klienta w trybie przewidzianym niniejszym Regulaminem umowy o konto osobiste (z wyłączeniem Konta Podstawowego) możliwe jest złożenie w tym trybie również wniosku o przeniesienie rachunku płatniczego prowadzonego przez innego dostawcę tej usługi oraz powiązanych z tym rachunkiem usług płatniczych (regularne przelewy przychodzące, zlecenia stałe, polecenia zapłaty) i salda rachunku (w walucie rachunku) do Banku.
2. Celem przeniesienia konta konieczne jest:
  - a) złożenie kompletnego wniosku o przeniesienie konta,

- b) złożenie upoważnienia dla Banku do wykonania wszystkich niezbędnych czynności związanych z procesem przeniesienia konta w imieniu Klienta,
  - c) pozytywne zweryfikowanie wniosku o przeniesienie konta i upoważnienia przez Bank.
3. W przypadku złożenia w trybie przewidzianym niniejszym Regulaminem wniosku o przeniesienie konta Bank prześle na adres e-mail klienta wraz z regulacjami, o których mowa w § 4 ust. 1 wypełniony zgodnie z życzeniem klienta wniosek o przeniesienie konta oraz upoważnienie dla Banku do wykonania wszystkich niezbędnych czynności związanych z procesem przeniesienia konta w imieniu Klienta. Złożenie wniosku i udzielenie upoważnienia klient potwierdza w ramach oświadczeń składanych zgodnie z § 4 ust. 3 powyżej.

## § 6. Reklamacje

1. Klient może złożyć reklamację:
  - a) ustnie: osobiście lub telefonicznie w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą klienta
  - b) pisemnie: przesyłką pocztową na adres siedziby Banku lub jego dowolnej jednostki organizacyjnej zajmującej się obsługą klienta lub poprzez kuriera lub posłańca lub osobiście w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą klienta;
  - c) w formie elektronicznej: poprzez Usługi Santander online,
  - 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 <https://www.santander.pl/adres-do-edoreczen>, niezwłocznie po jego zarejestrowaniu przez Bank.
2. Odpowiednie adresy oraz numery telefonów dostępne są w jednostkach organizacyjnych Banku zajmujących się obsługą klienta oraz wskazane są na stronie internetowej Banku [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
3. Odpowiedź na reklamację, w zależności od charakteru sprawy i wyboru klienta, zostanie udzielona listownie lub przez skrzynkę odbiorczą w rozumieniu Zasad korzystania z usług Santander online dla ludności lub usługą powiadamiania SMS, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 60 dni

kalendarzowych, po uprzednim wyjaśnieniu Uczestnikowi przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia.

4. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez Bank dostępne są na stronie internetowej Banku [www.santander.pl](http://www.santander.pl) oraz w jednostkach organizacyjnych Banku zajmujących się obsługą klienta.
5. Klient, będący konsumentem może zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
6. Spory pomiędzy Klientem, będący konsumentem a Bankiem mogą być rozstrzygane polubownie przed Arbitrem Bankowym przy Związku Banków Polskich, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12000 złotych polskich. Adres strony internetowej Arbitra Bankowego: <http://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitr-bankowy>.
7. Spór między Klientem, będący konsumentem i Klientem będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą a Bankiem w sytuacji nieuwzględnienia przez Bank reklamacji Posiadacza może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów przed Rzecznikiem Finansowym, w trybie określonym w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>.

## § 7. Postanowienia końcowe

1. Regulacje, o których mowa w § 4 ust. 1, są dostępne na stronie internetowej Banku [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
2. Klient ma prawo do odstąpienia od Umowy zawartej w trybie określonym w niniejszym Regulaminie, przez złożenie Bankowi pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy na adres wskazany we wzorze odstąpienia załączonym do Umowy - w terminie 14 dni od daty otrzymania potwierdzenia jej zawarcia.
3. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
4. Santander Bank Polska S.A., al. Jana Pawła II 17, 00-854 Warszawa jako administrator danych osobowych Klientów będzie przetwarzał dane osobowe Klientów w celu zawarcia i realizacji zawartych w oparciu o niniejszy Regulamin umów o prowadzenie rachunków bankowych, umów o usługi bankowości elektronicznej oraz umów o karty płatnicze. Klientom przysługuje prawo dostępu do danych oraz prawo ich poprawiania. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych zawarte są w Polityce przetwarzania danych osobowych na stronie internetowej Banku <https://www.santander.pl/przydatne-informacje/polityka-przetwarzania-danych-osobowych>.