Regulamin realizacji transakcji płatniczej w naszej placówce bez użycia rachunku bankowego osoby, która składa dyspozycję

1 9999
lub z zagranicy +48 61 81 1 9999

santander.pl

Regulamin realizacji transakcji płatniczej w naszej placówce bez użycia rachunku bankowego osoby, która składa dyspozycję

Obowiązuje od 21 lipca 2025 r.

Co warto wiedzieć o regulaminie

1. Wszędzie tam, gdzie używamy:
   a. formy „my” – oznacza to Santander Bank Polska S.A.,
   b. formy „Ty” – oznacza to Ciebie, czyli osobę, która składa dyspozycję zrealizowania transakcji płatniczej w naszej placówce,
   c. „posiadacz konta” – oznacza to osobę fizyczną albo firmę, dla której prowadzimy rachunek.
2. Niektóre pojęcia w tekście mają swoje definicje. Umieściliśmy je na końcu regulaminu w Słowniczku. Pierwsze użycie tych pojęć zaznaczyliśmy **pogrubioną czcionką**.
3. W **regulaminie** opisujemy, w jaki sposób realizujemy dla Ciebie wpłaty gotówki i wypłaty elektroniczne bez użycia rachunku bankowego. Jest on integralną częścią **zlecenia płatniczego**: wpłaty albo wypłaty, które zlecisz.
4. Regulamin udostępniamy na naszej stronie internetowej i w naszych placówkach. Na Twój wniosek możemy przekazać Ci go w postaci papierowej.

Zasady ogólne

1. **Transakcje płatnicze** zrealizujemy na podstawie Twojej pisemnej albo ustnej dyspozycji. Zrobimy to na warunkach wskazanych w tej dyspozycji, regulaminie i zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności **Ustawy** i **Prawa dewizowego**.
2. W Wyszukiwarce placówek i bankomatów na www.santander.pl wskazujemy placówki, w których nie zrealizujemy transakcji w formie gotówkowej.
3. Zgodę na realizację zlecenia płatniczego w naszej placówce wyrazisz, jeśli złożysz własnoręczny podpis w obecności pracownika na dokumencie danej dyspozycji.
4. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym je otrzymamy.
5. Nie możesz odwołać zlecenia płatniczego od momentu, gdy je otrzymamy, chyba że regulamin stanowi inaczej.
6. Gdy realizujemy transakcję płatniczą, przekazujemy wraz z nią Twoje dane: imiona i nazwisko, adres.
7. Mamy prawo weryfikować dane transakcji płatniczej.

8. Wykonujemy zlecenia płatnicze w różnych systemach rozliczeniowych, na przykład: Elixir, SORBNET. Realizujemy zlecenie płatnicze w danym systemie rozliczeniowym, jeśli **dostawca** odbiorcy jest uczestnikiem tego systemu.
9. Pobieramy opłaty i prowizje zgodnie z naszą **taryfą**.
10. Niezwłocznie po otrzymaniu od Ciebie zlecenia płatniczego udostępnimy Ci informacje:
    a. które umożliwią zidentyfikowanie transakcji płatniczej;
    b. które dotyczą odbiorcy albo zleceniodawcy (dla wypłaty elektronicznej);
    c. kwocie i walucie transakcji płatniczej;
    d. opłatach związanych z transakcją płatniczą, w tym wyszczególnienie kwot tych opłat;
    e. dacie, kiedy otrzymaliśmy zlecenie płatnicze.

Wpłata gotówki

1. Wpłatę gotówki zrobisz na konto, które prowadzimy lub na konto prowadzone w Polsce przez dostawcę innego niż my. Na konto prowadzone przez innego dostawce możesz wpłacić pieniądze wyłącznie w złotych.
2. Firma nierezydent może wpłacać gotówkę tylko na swoje konto.
3. Wpłatę gotówki na konta, które prowadzimy, przyjmujemy tylko do równowartości w złotych kwoty 15 000 euro. Dotyczy to również sytuacji, w których okoliczności wskazują, że kilka pojedynczych wpłat jest ze sobą powiązanych, a ich suma przekracza równowartość w złotych kwoty 15 000 euro.
4. Usługę wpłaty gotówki na konto prowadzone w Polsce przez dostawcę innego niż my świadczymy do równowartości w złotych kwoty 1 000 euro. Robimy to tylko dla osoby fizycznej, która jest konsumentem i wpłaca gotówkę:
    a. na rzecz organów publicznych jako płatności podatków, grzywien, składek na ubezpieczenia społeczne i innych należności (na przykład: opłaty notarialne, konsularne, paszportowe, rejestrowe, skarbowe, sądowe, abonament RTV); lub
    b. jako płatność za dostawę towarów lub usług takich jak: ubezpieczenia, kredyt, czynsz, media (woda, prąd, gaz, energia elektryczna, telefon, internet) na rachunki dostawców tych towarów lub usług. Zrobimy to tylko, gdy zleceniodawca zawarł umowę z dostawcą towaru lub usługi, który nie jest osobą fizyczną.
5. Przyjmiemy od Ciebie wpłatę gotówki w naszej placówce, która obsługuje takie wpłaty, jeśli:
    a. otrzymamy Twoją zgodę na wykonanie transakcji płatniczej;
    b. złożysz zlecenie płatnicze, w którym są:
        - numer rachunku odbiorcy w formacie NRB;
        - dane identyfikacyjne odbiorcy;
        - kwota i waluta;
        - tytuł wpłaty;
    c. określisz, skąd pochodzą pieniądze – jeśli wymagają tego odrębne przepisy.

d. wpłacisz gotówkę;
e. dostaniemy do wglądu Twój dokument tożsamości;
f. przedstawisz dokument, który potwierdza upoważnienie do wykonania wpłaty gotówki, jeśli wpłacasz w imieniu firmy.

6. Dyspozycję wypełnij prawidłowo i czytelnie. Musisz podać wszystkie dane, które są niezbędne, abyśmy zrealizowali transakcję płatniczą.
7. Nie przyjmiemy wpłaty gotówki, jeżeli:
   a. jej wykonanie naruszałoby obowiązujące przepisy prawa;
   b. nie możemy jednoznacznie potwierdzić Twojej tożsamości jako osoby, która chce wpłacić gotówkę;
   c. odmówisz przedstawienia Twojego dokumentu tożsamości lub dokumentu, który potwierdza upoważnienie do wykonania wpłaty gotówkowej w imieniu firmy;
   d. podasz nam:
      - nieczytelne lub niepełne informacje, których wymagamy, żeby wykonać wpłatę, lub
      - dane niezgodne z tymi, które mamy (nie sprawdzamy, czy odbiorca, którego wskażesz, jest posiadaczem wskazanego przez Ciebie rachunku);
   e. będziemy mieć uzasadnione podejrzenie, że wpłata gotówki ma związek:
      - z podmiotami objętymi sankcjami, w tym również ustanowionymi przez Organizację Narodów Zjednoczonych, Unię Europejską, Polskę, Wielką Brytanię, Stany Zjednoczone lub
      - z krajami lub terytoriami określonymi w naszej polityce sankcyjnej. Listę krajów i terytoriów objętych naszą polityką znajdziesz na stronie www.santander.pl/przydatne-informacje/przeciwdzialanie-praniu-pieniedzy;
   f. nie dostarczysz informacji lub dokumentów o źródle pochodzenia wpłacanej gotówki, jeśli zgodnie z prawem będziemy musieli poprosić Cię o takie informacje lub dokumenty.
8. Jeśli odmówiliśmy wykonania wpłaty gotówki, uznajemy ją za nieotrzymaną.
9. Jeśli wpłacasz gotówkę na konto urzędu skarbowego, to udostępnimy Ci odpowiedni formularz dla tego typu dyspozycji.
10. Wpłatę gotówki wykonujemy wyłącznie na podstawie numeru konta odbiorcy ze zlecenia płatniczego. Ten numer jest unikatowym identyfikatorem opisanym w Ustawie.
11. Możemy określić godziny graniczne dla wpłat gotówki w naszych placówkach. Godziny graniczne wskazujemy w naszych placówkach oraz na www.santander.pl. Zlecenie płatnicze, które otrzymamy po tej godzinie, uznajemy za otrzymane następnego dnia roboczego.
12. Szczegółowe warunki przyjęcia dyspozycji wpłaty gotówki w placówkach partnerskich określa Regulamin Placówki Partnerskiej. Jeśli nie uregulowaliśmy tego w Regulaminie Placówki Partnerskiej, to stosujemy ten regulamin i powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

13. Możesz wystąpić o zwrot wpłaty gotówki. Podejmiemy wówczas działania zmierzające do zwrotu kwoty wpłaty; jednak o zwrocie tym zdecyduje:
    a. dostawca odbiorcy, który otrzymał transakcję lub
    b. odbiorca, gdy otrzymał pieniądze.
14. Pieniądze z wpłaty gotówki na konto, które prowadzimy, udostępnimy na tym koncie niezwłocznie – w dniu roboczym, w którym ją otrzymamy. Dzień ten jest datą waluty.
15. Pieniądze z wpłaty gotówki na konto prowadzone w Polsce przez dostawcę innego niż my udostępnimy na koncie dostawcy do końca dnia roboczego po dniu, w którym otrzymamy dyspozycję. Termin ten wydłużymy o jeden dzień, jeśli otrzymamy dyspozycję w postaci papierowej. Nie wydłużymy terminu dla transakcji płatniczych w złotych wykonywanych w całości na terytorium Polski i dotyczących należności, do których stosuje się przepisy:
    a. Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa;
    b. rozporządzenia Rady (EWG) nr 2913/92 z dnia 12 października 1992 r. ustanawiającego Wspólnotowy Kodeks Celny.
16. Zapisy tego rozdziału dotyczą też wpłat gotówki na konta, które nie są rachunkami płatniczymi

Wypłata elektroniczna

1. Wykonamy wypłatę elektroniczną, jeżeli posiadacz konta wyrazi na nią zgodę, czyli ją autoryzuje.
2. Zrealizujemy wypłatę elektroniczną, jeśli:
    a. otrzymamy od posiadacza konta dyspozycję wypłaty elektronicznej;
    b. na rachunku będą środki na realizację dyspozycji wypłaty gotówki;
    c. złożysz nam ustną dyspozycję wypłaty gotówki;
    d. okażesz dokument tożsamości z danymi (imię i nazwisko, numer PESEL), które posiadacz konta poda w dyspozycji wypłaty. Może to być:
        - dowód osobisty lub
        - paszport; lub
        - karta pobytu;
    e. zgłosisz wcześniej (awizujesz) wypłatę, która przekroczy 10 000 złotych lub równowartość tej kwoty w walucie obcej, obliczonej według kursu średniego NBP z dnia awizowania wypłaty, na odpowiednim formularzu:
        - na 2 dni robocze przed planowanym terminem wypłaty w przypadku wypłat w złotych,
        - na 5 dni roboczych przed planowanym terminem wypłaty w przypadku wypłat w walucie obcej.

3. Wartość pojedynczej wypłaty elektronicznej nie może być wyższa niż równowartość kwoty 15 000 euro, liczonej według kursu średniego NBP z dnia realizacji wypłaty. Odmówimy realizacji wypłaty, jeśli przekroczy tę kwotę.
4. Możemy odmówić wypłaty, która przekroczy 10 000 złotych lub równowartość tej kwoty w walucie obcej, liczonej według kursu średniego NBP z dnia jej realizacji, jeśli:
   a. nie zgłosisz wcześniej (nie awizujesz) wypłaty;
   b. złożysz dyspozycję wypłaty w innym terminie niż ustalony podczas awizowania;
   c. zgłosisz się do innej naszej placówki niż ta, którą wskażesz podczas awizowania.
5. Odmówimy wypłaty elektronicznej, jeśli:
   a. posiadacz rachunku nie złożył dyspozycji wypłaty elektronicznej;
   b. dane w dyspozycji (imię i nazwisko, numer PESEL) nie zgadzają się z danymi w Twoim dokumencie tożsamości;
   c. w dniu wypłaty nie ma wystarczających środków na koncie wskazanym w dyspozycji;
   d. Twój dokument tożsamości jest zastrzeżony;
   e. ma ona związek:
      - z podmiotami objętymi sankcjami, w tym również ustanowionymi przez Organizację Narodów Zjednoczonych, Unię Europejską, Polskę, Wielką Brytanię, Stany Zjednoczone lub
      - z krajami lub terytoriami określonymi w polityce sankcyjnej Banku. Lista krajów i terytoriów objętych polityką sankcyjną Banku znajduje się na stronie www.santander.pl/przydatne-informacje/przeciwdzialanie-praniu-pieniedzy;
   f. jej wykonanie naruszałoby obowiązujące przepisy prawa.
6. Dyspozycje wypłat elektronicznych możesz złożyć tylko w naszym oddziale. Nie zrobisz tego w placówce partnerskiej.
7. Jeżeli wypłata gotówki nie będzie możliwa w całości w walucie rachunku, wypłacimy Ci pozostałą część w złotych. Przeliczymy ją według średniego kursu NBP z dnia, który poprzedza dzień wypłaty.
8. Wypłaty elektroniczne w walutach obcych realizujemy tylko w banknotach.
9. Wypłaty elektroniczne realizujemy w walucie, którą posiadacz konta wskazał w dyspozycji. Może to być: PLN, EUR, USD, CHF, GBP.

Reklamacje

Jak obsługujemy reklamacje

1. Reklamację możesz złożyć:
   a. elektronicznie – napisz do nas w Santander online, jeśli korzystasz z tych usług;
   b. telefonicznie – zadzwoń na infolinię lub do naszej placówki;
   c. osobiście – przyjdź do naszej placówki;
   d. pisemnie – napisz do nas na adres banku lub naszej placówki;
   e. na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-10627-95023-GADAI-17.
   Adresy oraz numery telefonów znajdziesz na www.santander.pl i w naszych placówkach.
2. Gdy składasz reklamację, możesz wybrać sposób, w jaki na nią odpowiemy: elektronicznie (jeśli korzystasz z Santander online) albo listem.
3. Na Twoją reklamację odpowiemy:
   a. do 15 dni roboczych od dnia, w którym ją otrzymamy – gdy dotyczy ona usług płatniczych (np. transakcji, konta). w szczególnie skomplikowanych przypadkach odpowiemy do 35 dni roboczych. Uprzedzimy Cię o tym. Podamy uzasadnienie opóźnienia, okoliczności wymagające dodatkowego ustalenia oraz przybliżony termin odpowiedzi;
   b. do 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym ją otrzymamy – gdy dotyczy pozostałych spraw. w szczególnie skomplikowanych przypadkach odpowiemy do 60 dni kalendarzowych. Uprzedzimy Cię o tym. Podamy uzasadnienie opóźnienia, okoliczności wymagające dodatkowego ustalenia oraz przybliżony termin odpowiedzi.
4. Możesz wnieść skargę na nasze działania lub działania placówek partnerskich do Komisji Nadzoru Finansowego. Uprawnienie takie przysługuje również osobom fizycznym, którym odmówiono świadczenia usług płatniczych, oraz organizacjom konsumenckim.
5. Możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta.
6. Jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzą na reklamację, możesz się od niej odwołać – złóż do nas ponownie reklamację.
7. Jeśli nie uwzględnimy Twojej reklamacji, możesz zwrócić się o rozstrzygnięcie sporu w trybie pozasądowym do:
   a. Arbitra Bankowego. Możesz to zrobić tylko wtedy, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 zł;
   b. Rzecznika Finansowego.

Arbiter Bankowy działa przy Związku Banków Polskich. Więcej informacji znajdziesz na stronie: www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy.
Rzecznik Finansowy działa na podstawie Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. Więcej informacji znajdziesz na stronie: www.rf.gov.pl

8. Szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji udostępniamy na www.santander.pl oraz w naszych placówkach.

Postanowienia końcowe

1. Naszym organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
2. Prawem właściwym dla transakcji płatniczych, które opisujemy w regulaminie jest prawo polskie.
3. W stosunku do dyspozycji składanych przez zleceniodawcę, który jest przedsiębiorcą, nie stosujemy przepisów Ustawy:
   a. artykuły od 16 do 32;
   b. artykuły od 34 do 37;
   c. artykułu 40 ustęp 4;
   d. artykułu 45;
   e. artykułu 46 ustępy od 2 do 5;
   f. artykułu 47, 48 i 146.

Słowniczek

Pojęcia, które są z wykazu usług reprezentatywnych zaznaczaliśmy pogrubieniem i umieściliśmy w nawiasie w kolumnie „wyjaśnienie”.

pojęcie	wyjaśnienie
bank, Santander, my	Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, **dostawca usług płatniczych**
dostawca, dostawca usług płatniczych	my albo inny podmiot, który świadczy usługi płatnicze; jakie to są usługi, określa art. 3 Ustawy
dyspozycja	Twoje oświadczenie woli, które dotyczy wpłaty gotówki lub wypłaty elektronicznej
dyspozycja wypłaty elektronicznej	oświadczenie woli posiadacza rachunku na podstawie, której realizujemy wypłatę gotówkową do rąk osoby trzeciej na zasadach określonych w umowie, którą posiadacz konta z nami zawarł

pojęcie	wyjaśnienie
dzień roboczy	dzień, który nie jest sobotą ani dniem ustawowo wolnym od pracy
dzień wolny	dzień ustawowo wolny od pracy oraz sobota
firma	przedsiębiorca albo jednostka
firma nierezydent	firma, która ma siedzibę poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej
jednostka	osoba fizyczna, która nie jest przedsiębiorcą, a prowadzi działalność zarobkową na własny rachunek oraz osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która nie posiada osobowości prawnej o ile posiada zdolność prawną, utworzona zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (na przykład: szkoła, partia polityczna, organizacja społeczna)
NRB	krajowy standard numeracji kont bankowych. Określają go odrębne przepisy. Składa się z dwudziestu sześciu cyfr, z których: 1. dwie pierwsze cyfry to liczba kontrolna, wyliczana przez bank, który prowadzi rachunek bankowy, 2. osiem kolejnych cyfr to numer rozliczeniowy, szesnaście ostatnich cyfr to numer porządkowy rachunku bankowego, nadawany przez bank, który prowadzi ten rachunek
odbiorca	osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna, która nie ma osobowości prawnej, a której ustawa przyznaje zdolność prawną. Odbiera ona pieniądze, które są przedmiotem transakcji
nasza placówka	nasz oddział, placówka partnerska lub nasza inna jednostka organizacyjna, w której obsługujemy klientów
placówka partnerska	nasza placówka agencyjna oznaczona jako „Placówka Partnerska Santander Bank Polska”
Prawo bankowe	Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe
Prawo dewizowe	Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. Prawo dewizowe
przedsiębiorca	osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna, która prowadzi we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, a także wspólnicy spółki cywilnej osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą
regulamin	Regulamin realizacji transakcji płatniczej w naszej placówce bez użycia rachunku bankowego osoby, która składa dyspozycję

pojęcie	wyjaśnienie
taryfa	Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polska S.A. za czynności bankowe dla klientów indywidualnych; zwana inaczej Tabelą opłat i prowizji
transakcja płatnicza	wpłata gotówki, którą inicjujesz lub wypłata elektroniczna, którą inicjuje posiadacz konta
Ty	osoba fizyczna, która jest odbiorcą wypłaty elektronicznej lub osoba fizyczna albo przedsiębiorca, którzy zlecają wpłatę gotówki
Ustawa	Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych
posiadacz konta	osoba fizyczna albo firma, dla której prowadzimy rachunek
wpłata gotówki	usługa, która polega na wpłacie gotówki na rachunek płatniczy w placówce dostawcy **(wpłata gotówki)**
wypłata gotówki	wypłata gotówki usługa, która polega na wypłacie gotówki z rachunku płatniczego w placówce dostawcy lub za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę (na przykład bankomatu)
wypłata elektroniczna	transakcja płatnicza, która polega na wypłacie przez Ciebie gotówki z konta posiadacza przez Ciebie **(wypłata gotówki)**
zlecenie płatnicze	oświadczenie płatnika lub odbiorcy skierowane do jego dostawcy, które zawiera polecenie wykonania transakcji płatniczej

Masz pytania?

Zadzwoń pod 1 9999, z zagranicy +48 61 81 1 9999. Opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora.

Napisz do nas: kontakt@santander.pl