

Regulamin świadczenia wybranych usług dla przedsiębiorstw i korporacji

Obowiązuje od 4 listopada 2024

Rozdział I.

Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy Regulamin określa warunki udostępniania Klientom przez Santander Bank Polska S.A. wybranych usług dla przedsiębiorstw i korporacji (Usługi) oraz reguły wzajemnej współpracy pomiędzy Bankiem a Klientem w zakresie korzystania z tych usług w następstwie zawarcia pomiędzy Bankiem a Klientem Umowy.

§ 2

Użyte w dalszej części Regulaminu określenia oznaczają:

1. **Bank** – Santander Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;
2. **Cecha biometryczna** – swoista indywidualna cecha charakteryzująca Użytkownika (np. odcisk palca) służąca do identyfikacji na urządzeniu mobilnym;
3. **DOBK** (Departament Obsługi Biznesu Korporacyjnego); cob@santander.pl; tel. 71 393 88 88/ **DOKF** (Departament Obsługi Klientów Firmowych); cokf@santander.pl; tel. 81 461 22 43 – jednostka Banku wykonująca Dyspozycje Klienta składane poprzez Usługi, zwana również **Jednostką Centralną**;
4. **Dyspozycja** – oświadczenie woli składane przez Klienta z wykorzystaniem Usług w celu dokonania czynności lub uzyskania informacji, wskazanych w Załączniku do niniejszego Regulaminu;
5. **Dzień roboczy Banku** – dzień nie będący dniem ustawowo wolnym od pracy lub sobotą;
6. **Hasło do identyfikacji / hasło do kontaktu z Bankiem** – ciąg znaków identyfikujących Użytkownika, zapewniające Użytkownikowi dostęp do Usługi Telefonicznej lub Usługi Telefon do Klienta;
7. **Karta płatnicza** – udostępniana przez Bank w oparciu o odpowiednie regulaminy karta debetowa, karta charge lub karta pre-paid;
8. **Klient** – osoba prawna, wyposażona w zdolność prawną jednostka organizacyjna lub nie będąca konsumentem w rozumieniu art. 22(1) kodeksu cywilnego osoba fizyczna, zaliczona przez Bank do segmentu klientów bankowości biznesowej i korporacyjnej;
9. **Mobilna autoryzacja** - narzędzie autoryzacji dostępne w aplikacji Santander mobile wykorzystywane do identyfikacji Użytkownika w Usłudze Telefonicznej;
10. **Mobilny podpis** - narzędzie autoryzacji dostępne w aplikacji iBiznes24 mobile wykorzystywane do identyfikacji Użytkownika w Usłudze Telefonicznej;
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, dokonywana w formie bezgotówkowej;
13. **Oddział Banku** – jednostka organizacyjna Banku prowadząca działalność operacyjną;
14. **PIN** – hasło, ciąg znaków identyfikujących Użytkownika, zapewniające Użytkownikowi wyłączność dostępu do Usługi Telefonicznej, przekazywane w specjalnie zabezpieczonej kopercie. Hasło jest znane tylko Użytkownikowi, któremu zostało wydane;
15. **PIN do Mobilnej autoryzacji** – kod cyfrowy służący do identyfikacji Użytkownika przy korzystaniu z Mobilnej autoryzacji;
16. **PIN do Mobilnego podpisu** – kod cyfrowy służący do identyfikacji Użytkownika, wykorzystywany przez narzędzie autoryzacji Mobilny podpis;
17. **Posiadacz** – Klient, dla którego Bank prowadzi Rachunek/Rachunki;
18. **Rachunek** – prowadzony przez Bank dla Klienta rachunek bankowy: Rachunek Rozliczeniowy lub Rachunek Lokaty;
19. **Rachunek Rozliczeniowy** – prowadzony przez Bank dla Klienta rachunek bieżący (w PLN), rachunek bieżący walutowy, rachunek płatcowy i inne wskazane w odpowiednich Regulacjach;
20. **Rachunek Lokaty** – prowadzony przez Bank dla Klienta rachunek lokaty terminowej na zasadach określonych w odpowiednich Regulacjach;
21. **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;
22. **Regulacje** – wzorce umów, ogólne warunki umów lub regulaminy obowiązujące Bank i Klienta, w szczególności Regulamin oraz Taryfa;
23. **Regulamin** – Regulamin świadczenia wybranych usług dla przedsiębiorstw i korporacji;
24. **Skrzynka odbiorcza** – Skrzynka w Usługach Bankowości Elektronicznej będąca trwałym nośnikiem informacji, w rozumieniu UUP, na którą Bank doręcza Użytkownikowi korespondencję w zakresie wskazanym w Regulaminie;
25. **Silne uwierzytelnianie - uwierzytelnianie zapewniające** ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów:
- 1) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie Klient/Użytkownik,
 - 2) posiadanie czegoś, co ma wyłącznie Klient/Użytkownik,
 - 3) cechy charakterystyczne Klienta/Użytkownika;
26. **Taryfa** – Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polska S.A. za czynności bankowe dla firm;
27. **Umowa** – Umowa korzystania z Usługi Telefonicznej lub Usługi E-MAIL lub Usługi Telefon do Klienta wraz załącznikami i aneksami do tej Umowy, albo Umowa Ramowa w zakresie postanowień dotyczących Usługi Telefonicznej lub Usługi E-MAIL lub Usługi Telefon do Klienta;
28. **Umowa Ramowa** – Umowa ramowa o usługi bankowe określająca zasady udostępniania Klientowi pakietu określonych w tej umowie produktów / usług bankowych, w tym Usług, wraz z załącznikami i aneksami do tej umowy;
29. **Usługi Bankowości Elektronicznej / iBiznes24** – usługi bankowości elektronicznej świadczone przez Bank;
30. **Usługa Telefoniczna** – zapewnienie przez Bank Klientowi dostępu do usług bankowych za pośrednictwem telefonu;
31. **Usługa Telefon do Klienta** – usługa polegająca na kontakcie telefonicznym pracownika Banku z Klientem, inicjowanym przez Bank, w celu przyjęcia i realizacji Dyspozycji Klienta;
32. **Usługa E-MAIL** – zapewnienie przez Bank Klientowi dostępu do usług bankowych poprzez możliwość przekazywania przez Klienta do Banku Dyspozycji, a także

- otrzymywania zwrotnie z Banku korespondencji związanej z tą Dyspozycją za pośrednictwem poczty elektronicznej;
33. **Usługi** – Usługa Telefoniczna, Usługa E-MAIL i Usługa Telefon do Klienta;
34. **UUP** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2011 r., Nr 199, poz. 1175 z późn. zm.);
35. **Uwierzytelnianie** – procedura umożliwiająca Bankowi weryfikację tożsamości Klienta/Użytkownika lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających;
36. **Uznanie** – każda operacja skutkująca zwiększeniem salda na Rachunku, dokonywana w formie bezgotówkowej;
37. **Użytkownik** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, upoważniona przez Klienta do składania Dyspozycji i uzyskiwania informacji za pośrednictwem Usług.

Rozdział II.

Warunki udostępnienia Usług

§ 3

1. Udostępnienie Klientowi Usług, następuje po spełnieniu łącznie następujących warunków:
 - a) zawarcie Umowy pomiędzy Klientem a Bankiem w formie pisemnej lub za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej,
 - b) wskazanie przez Klienta Użytkowników Usług, uprawnionych do jednoosobowego działania w imieniu Klienta i na jego rzecz – Klient wskazuje/zmienia Użytkowników i ich uprawnienia w Umowie lub w innym dokumencie określonym przez Bank lub za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą zarządzanie uprawnieniami do Usług,
 - c) udzielenie przez Użytkowników zgody na przekazanie ich danych do Banku i ich przetwarzanie w celu wykonania Umowy, wyrażone w formie pisemnej na

dokumencie określonym przez Bank lub w innej formie akceptowanej przez Bank,

- d) zarejestrowanie Użytkowników i dokonanie ich aktywacji przez Bank.
2. Bank może odmówić zawarcia Umowy w przypadku, gdy:
 - a) Klient nie spełnia wymagań określonych w Regulaminie,
 - b) zaistnieją inne uzasadnione przyczyny uniemożliwiające zawarcie Umowy przez Bank.
3. Za udostępnienie i korzystanie z Usług Bank pobiera opłaty ustalone w obowiązującej Taryfie.

Rozdział III.

Warunki korzystania z Usługi Telefonicznej

§ 4

1. Klient, z zastrzeżeniem § 3 ust. 1, może korzystać z Usługi Telefonicznej począwszy od pierwszego dnia roboczego Banku następującego po dniu zawarcia Umowy.
2. Usługa Telefoniczna dostępna jest w Dni robocze Banku od godz. 8.00 do godz. 17:00. Bank informuje Klienta o Jednostce Centralnej, w tym o numerach telefonów Jednostki Centralnej, realizującej obsługę Klienta w zakresie Usługi Telefonicznej, niezwłocznie po zawarciu Umowy, w sposób przewidziany w § 16 ust. 2, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej na adresy mailowe, o których mowa w Umowie Ramowej lub w innym dokumencie zawierającym takie dane.
3. Za pośrednictwem Usługi Telefonicznej Klient ma możliwość złożenia Dyspozycji i uzyskania informacji wskazanych w Załączniku do niniejszego Regulaminu.
4. W celu składania Dyspozycji i uzyskiwania informacji Użytkownik zobowiązany jest do łączenia się z Bankiem za pośrednictwem telefonu z wybieraniem tonowym lub telefonu komórkowego.
5. Klient i Bank mają prawo do nagrywania wszelkich rozmów telefonicznych przeprowadzanych w związku z realizacją Usługi Telefonicznej lub weryfikacją tożsamości Użytkownika.

6. Koszt rozmowy telefonicznej jest zgodny z taryfą operatora.

Rozdział IV.

Identyfikacja Użytkownika w Usłudze Telefonicznej

§ 5

- Każdorazowo korzystając z Usługi Telefonicznej przed złożeniem Dyspozycji i/lub udzieleniem informacji objętej tajemnicą bankową Użytkownik jest identyfikowany przez Bank.
- Pozytywna identyfikacja Użytkownika Usługi Telefonicznej polega na:
 - podaniu prawidłowego numeru NIK i hasła PIN lub
 - podaniu prawidłowego numeru NIK i potwierdzenie tożsamości z wykorzystaniem Mobilnej autoryzacji/ Mobilnego podpisu lub
 - pozytywnej weryfikacji (rozpoznaniu) numeru telefonu, z którego Użytkownik łączy się z Bankiem i podaniu prawidłowego hasła PIN lub
 - pozytywnej weryfikacji (rozpoznaniu) numeru telefonu, z którego Użytkownik łączy się z Bankiem i potwierdzeniu tożsamości z wykorzystaniem Mobilnej autoryzacji/ Mobilnego podpisu
 - podaniu przez Użytkownika odpowiedzi na zadane przez pracownika Banku pytania o dane osobowe Użytkownika, w tym cechy dokumentów tożsamości, oraz o dane Klienta, którego Użytkownik reprezentuje, w których posiadaniu jest Bank; Identyfikacja Użytkownika za pomocą tej metody jest inicjowana przez Bank jako metoda uzupełniająca w stosunku do metody wymienionej w lit. a-d. O zastosowaniu tej metody decyduje Bank.
- Identyfikacja Użytkownika, który korzysta z Usługi Telefonicznej po raz pierwszy jest wykonywana wyłącznie w sposób wskazany w ust. 2 lit. a.
- Dyspozycja złożona przez Użytkownika, który nie został pozytywnie zidentyfikowany przez Bank, nie zostanie przyjęta do realizacji.
- W przypadku, gdy wymagają tego względy bezpieczeństwa lub przepisy prawa, Bank może wymagać silnego

uwierzytelniania Klienta z wykorzystaniem udostępnianych przez Bank narzędzi autoryzacji.

§ 6

- W przypadku identyfikacji wymagającej podania hasła PIN, Użytkownik Usługi Telefonicznej wpisuje hasło PIN w całości (hasło zwykłe) lub podaje losowo wybrane przez system znaki hasła PIN (hasło maskowane).
- Klient/Użytkownik Usługi Telefonicznej powinien z należytą starannością chronić numer NIK i hasło PIN. Klient/Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za ich udostępnienie osobom trzecim.
- W przypadku utraty PIN lub wejścia w posiadanie numeru PIN przez osobę nieupoważnioną, Użytkownik Usługi Telefonicznej obowiązany jest zgłosić dyspozycję jego zmiany:
 - za pośrednictwem Usługi Telefonicznej (identyfikacja Użytkownika odbywa się zgodnie z § 5 ust. 2 lit. b lub § 5 ust. 2 lit. d; W przypadku braku możliwości przeprowadzenia mobilnej autoryzacji, identyfikacja Użytkownika może być wykonana zgodnie z § 5 ust. 2 lit. a lub § 5 ust. 2 lit. c przy jednoczesnym zastosowaniu przez Bank dodatkowej weryfikacji Użytkownika zgodnie z § 5 ust. 2 lit. e lub
 - osobiście w Oddziale Banku lub pracownikowi innej jednostki Banku wyznaczonemu do obsługi Klienta.
- Bank przekazuje nowy PIN Użytkownikowi na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej (korespondencja w formie zaszyfrowanej) lub – w przypadku Użytkowników Usługi Telefonicznej będących jednocześnie użytkownikami usługi bankowości elektronicznej iBiznes24 – wysyłając go za pośrednictwem sms na numer telefonu wskazany przez Użytkownika / Klienta do otrzymywania smsKodów w ramach korzystania z usługi iBiznes24.
- W okresie od złożenia dyspozycji zmiany dotychczasowego PIN do czasu otrzymania przez Użytkownika nowego PIN, Dyspozycje Użytkownika identyfikującego się dotychczasowym PIN nie będą przez Bank realizowane.

§ 7

Potwierdzenie tożsamości z wykorzystaniem Mobilnej autoryzacji/ Mobilnego podpisu polega na podaniu PIN do

Mobilnej autoryzacji/ PIN do Mobilnego podpisu lub potwierdzeniu Cechą biometryczną.

§ 8

- Weryfikacja (rozpoznanie) numeru telefonu, z którego Użytkownik Usługi Telefonicznej łączy się z Bankiem polega na porównaniu tego numeru z numerem telefonu:
 - wskazany przez Klienta jako numer do kontaktu z Użytkownikiem odpowiednio w Umowie lub w innym dokumencie określonym przez Bank lub wskazanym za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą zarządzanie uprawnieniami Użytkowników Usługi Telefonicznej i/lub
 - zgłoszonym przez Użytkownika jako numer telefonu do jego identyfikacji za pośrednictwem Usługi Telefonicznej – zgłoszenie numeru telefonu przez Użytkownika następuje:
 - w formie pisemnej po identyfikacji Użytkownika przez pracownika Banku lub inną osobę / instytucję akceptowaną przez Bank lub
 - za pośrednictwem Usługi Telefonicznej po dokonaniu jego identyfikacji w sposób określony w § 5 ust. 2 lit. a oraz ust. 2 lit. e.
- Jeden Użytkownik może kontaktować się z Bankiem za pośrednictwem różnych numerów telefonów zgłoszonych do jego identyfikacji w Usłudze Telefonicznej z zastrzeżeniem ust. 3.
- Jeden numer telefonu może być wykorzystany do weryfikacji tożsamości tylko jednego Użytkownika.
- Zmianę numeru telefonu wskazanego do weryfikacji tożsamości Użytkownika może zgłosić:
 - Klient – dotyczy numeru telefonu, o którym mowa w ust. 1 lit. a i ust. 1 lit. b lub
 - Użytkownik – dotyczy numeru telefonu, o którym mowa w ust. 1 lit. b.Zmiana jest wykonywana w formie i w sposób wskazany w ust. 1.
- Klient zobowiązuje się zapewnić, że dostęp do telefonu/numeru telefonu, za pośrednictwem którego możliwe jest składanie Dyspozycji, posiadać będzie wyłącznie Użytkownik oraz, że Użytkownik chronić będzie telefon/numer telefonu, z którego możliwe jest składanie

Dyspozycji przed dostępem osób trzecich oraz utratą, kradzieżą lub przywłaszczeniem.

6. Klient i Użytkownik mają obowiązek niezwłocznego zgłaszania Bankowi utraty, kradzieży lub przywłaszczenia telefonu/numeru telefonu, z użyciem którego Użytkownik łączy się z Bankiem w celu korzystania z Usługi Telefonicznej. Odpowiedzialność za korzystanie przez osoby trzecie z telefonu/numeru telefonu przeznaczonego do korzystania przez Użytkownika z Usługi Telefonicznej ponosi Klient.

Rozdział V.

Warunki korzystania z Usługi E-MAIL

§ 9

1. Klient, z zastrzeżeniem § 3 ust. 1, może korzystać z Usługi E-MAIL począwszy od pierwszego dnia roboczego Banku następującego po dniu zawarcia Umowy.
2. Usługa E-MAIL dostępna jest w Dni robocze Banku od godz. 8:00 do godz. 17:00. Bank informuje Klienta o Jednostce Centralnej, w tym o adresach e-mail Jednostki Centralnej, realizującej obsługę Klienta w zakresie Usługi E-MAIL, niezwłocznie po zawarciu Umowy, w sposób przewidziany w § 16 ust. 2, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej na adresy mailowe, o których mowa w Umowie Ramowej lub w innym dokumencie zawierającym takie dane.
3. Za pośrednictwem Usługi E-MAIL Klient ma możliwość złożenia Dyspozycji i uzyskania informacji wskazanych w Załączniku do niniejszego Regulaminu.
4. Klient i Bank mają prawo do nagrywania wszelkich rozmów telefonicznych przeprowadzanych w związku z weryfikacją tożsamości Użytkownika Usługi E-MAIL.
5. Koszt rozmowy telefonicznej jest zgodny z taryfą operatora.

Rozdział VI.

Identyfikacja Użytkownika w Usłudze E-MAIL

§ 10

1. Każdorazowo korzystając z Usługi E-MAIL przed przyjęciem Dyspozycji i/lub udzieleniem informacji objętej tajemnicą bankową Użytkownik jest identyfikowany przez Bank.
2. Identyfikacja Użytkownika Usługi E-MAIL przez Bank polega na weryfikacji adresu poczty e-mail, z którego Dyspozycja została wysłana pod kątem jego zgodności z adresem Użytkownika wskazanym w Umowie lub w innym dokumencie obowiązującym w Banku zawierającym ustalenia tego adresu lub wskazanym za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą zarządzanie uprawnieniami do Usługi E-MAIL.
3. Klient zapewni wyłączny dostęp Użytkownika do skrzynki poczty elektronicznej, za pośrednictwem której może składać Dyspozycje. Użytkownik chronić będzie skrzynkę pocztową, z której składane będą Dyspozycje przed dostępem osób trzecich. Wyłączną odpowiedzialność za korzystanie przez osoby nieuprawnione ze skrzynki poczty elektronicznej, przeznaczonej do korzystania przez Użytkownika z Usługi E-MAIL ponosi Klient i Użytkownik.
4. Bank ma prawo do dodatkowej weryfikacji podczas rozmowy telefonicznej pomiędzy przedstawicielem Banku a Użytkownikiem tożsamości Użytkownika Usługi E-MAIL w oparciu o odpowiedzi Użytkownika na zadane przez pracownika Banku pytania o dane osobowe Użytkownika, w tym cechy dokumentów tożsamości oraz dane firmy (Klienta), w których posiadaniu jest Bank i dane zawarte w Dyspozycji; Rozmowa telefoniczna jest inicjowana przez Bank a połączenie jest wykonywane na numer telefonu Użytkownika wskazany w Umowie lub w innym dokumencie obowiązującym w Banku zawierającym ustalenia tego numeru lub wskazany za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą zarządzanie uprawnieniami do Usługi E-MAIL.
5. Bank ma prawo do wymagania akceptacji przez Klienta w formie pisemnej lub elektronicznej (za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą akceptację dokumentów dostarczonych przez Bank) warunków Dyspozycji złożonej przez Użytkownika.
6. Dyspozycja złożona za pośrednictwem Usługi E-MAIL nie zostanie przyjęta do realizacji w przypadku, gdy została wysłana z nieprawidłowego adresu poczty e-mail lub gdy

Bank nie dokona pozytywnej identyfikacji tożsamości Użytkownika w ramach rozmowy telefonicznej, o której mowa w ust. 4, lub z powodu braku możliwości kontaktu z Użytkownikiem pod wskazanym numerem telefonu.

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

Rozdział VII.

Warunki korzystania z Usługi Telefon do Klienta

§ 11

1. Bank, z zastrzeżeniem §3 ust.1, może kontaktować się telefonicznie z Klientem począwszy od pierwszego Dnia roboczego Banku następującego po dniu zawarcia Umowy.
2. Usługa Telefon do Klienta dostępna jest w dni robocze Banku od godz. 8:00 do godz. 17:00. Bank informuje Klienta o Jednostce Centralnej, w tym o numerach telefonów Jednostki Centralnej, realizującej obsługę Klienta w zakresie Usługi Telefon do Klienta, niezwłocznie po zawarciu Umowy, w sposób przewidziany w § 16 ust. 2, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej na adresy mailowe, o których mowa w Umowie Ramowej lub w innym dokumencie zawierającym takie dane.
3. Za pośrednictwem Usługi Telefon do Klienta Klient ma możliwość złożenia Dyspozycji i uzyskania informacji wskazanych w Załączniku do niniejszego Regulaminu.
4. Klient i Bank mają prawo do nagrywania wszelkich rozmów telefonicznych przeprowadzanych w związku z realizacją Usługi Telefon do Klienta lub weryfikacją tożsamości Użytkownika.

Rozdział VIII.

Identyfikacja Użytkownika w Usłudze Telefon do Klienta

§ 12

1. W ramach Usługi Telefon do Klienta Bank kontaktuje się z Użytkownikiem wybierając odpowiedni numer telefonu, zgodnie z ust. 3.
2. Użytkownik Usługi Telefon do Klienta jest każdorazowo identyfikowany przez Bank. Identyfikacja Użytkownika polega na podaniu przez niego prawidłowego hasła.
3. Numer telefonu Użytkownika oraz hasło wskazane są w Umowie lub w innym dokumencie obowiązującym w Banku zawierającym ustalenia tego numeru i hasła lub wskazane są za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą zarządzanie uprawnieniami do Usługi Telefon do Klienta.
4. W przypadku braku pozytywnej weryfikacji tożsamości Użytkownika w oparciu o hasło, Bank ma prawo do dokonania weryfikacji tożsamości Użytkownika w oparciu o odpowiedzi Użytkownika na zadane przez pracownika Banku pytania o dane osobowe Użytkownika, w tym cechy dokumentów tożsamości, oraz o dane Klienta, którego Użytkownik reprezentuje, w których posiadaniu jest Bank.
5. Klient/Użytkownik powinien z należytą starannością chronić hasło. Klient/Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za jego udostępnienie osobom trzecim.
6. W przypadku wejścia w posiadanie hasła przez osobę nieupoważnioną, Użytkownik obowiązany jest zgłosić dyspozycję jego zmiany:
 - a) za pośrednictwem Usługi Telefonicznej lub
 - b) osobiście w Oddziale Banku lub pracownikowi innej jednostki Banku wyznaczonemu do obsługi Klienta.Zmianę hasła może zgłosić także Klient w sposób opisany w ust. 3.
7. Klient zobowiązuje się zapewnić, że dostęp do telefonu/numeru telefonu, za pośrednictwem którego możliwe jest składanie Dyspozycji, posiadać będzie wyłącznie Użytkownik oraz, że Użytkownik chronić będzie telefon/numer telefonu, z którego możliwe jest składanie Dyspozycji przed dostępem osób trzecich oraz utratą, kradzieżą lub przywłaszczeniem.
8. Klient i Użytkownik mają obowiązek niezwłocznego zgłaszania Bankowi utraty, kradzieży lub przywłaszczenia telefonu/numeru telefonu, z użyciem którego Bank kontaktuje się Klientem w ramach Usługi Telefon do Klienta. Odpowiedzialność za korzystanie przez osoby trzecie

z telefonu/numeru telefonu przeznaczonego do korzystania przez Użytkownika z Usługi Telefon do Klienta ponosi Klient.

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

Rozdział IX.

Realizacja Dyspozycji / Potwierdzenie wykonania Dyspozycji

§ 13

1. Z wyłączeniem przypadków określonych w uwagach znajdujących się w Załączniku do niniejszego Regulaminu, złożenie Dyspozycji przez Użytkownika za pomocą Usług wyłącza konieczność dodatkowego składania przez Klienta oświadczeń woli w formie pisemnej. Wszystkie dane potrzebne do wykonania Dyspozycji Klient określa:
 - a) podczas rozmowy telefonicznej (w przypadku Usługi Telefonicznej / Usługi Telefon do Klienta) lub
 - b) w korespondencji przekazanej pocztą elektroniczną (w przypadku Usługi E-MAIL).
2. Realizacja przez Bank Dyspozycji nastąpi na warunkach określonych w odpowiednich regulaminach produktów/usług, których Dyspozycja dotyczy.
3. Użytkownik, może złożyć Dyspozycję otwarcia Rachunku Rozliczeniowego i uzgodnić z Bankiem warunki prowadzenia Rachunku Rozliczeniowego bądź zmiany tych warunków. Z chwilą uzgodnienia wszystkich wymaganych warunków otwarcia i prowadzenia Rachunku Rozliczeniowego zostanie zawarta umowa Rachunku Rozliczeniowego/aneks do tej umowy a Bank przystąpi do realizacji Dyspozycji z uwzględnieniem ust.11 i 12 niniejszego paragrafu. Jeżeli Dyspozycja dotyczy Rachunku Rozliczeniowego, do którego na mocy odrębnych regulacji powinien być prowadzony Rachunek VAT, jednym z warunków niezbędnych do realizacji tej Dyspozycji jest wskazanie przez Użytkownika wszystkich

wymaganych warunków umożliwiających powiązanie Rachunku Rozliczeniowego z istniejącym/nowym Rachunkiem VAT Klienta. Uprawnienia Użytkownika do otwarcia, zmiany warunków prowadzenia i zamykania Rachunków Rozliczeniowych obejmują także uprawnienia do otwarcia, zmiany warunków prowadzenia i zamykania Rachunków VAT.

4. Umowa Rachunku Lokaty zostaje zawarta w dniu uzgodnienia przez Bank i Klienta warunków prowadzenia Rachunku Lokaty w następstwie złożonej przez Klienta drogą telefoniczną Dyspozycji otwarcia Rachunku Lokaty lub w następstwie akceptacji przez Bank warunków określonych w Dyspozycji przekazanej przez Usługę E-MAIL. Bank przekaze Klientowi potwierdzenie zawarcia umowy Rachunku Lokaty oraz otwarcia Rachunku Lokaty na uzgodnionych przez strony warunkach z uwzględnieniem ust. 11 i 12.
5. Uznanie Rachunku Lokaty następuje poprzez pobranie przez Bank środków z jednego z Rachunków Rozliczeniowych Klienta posiadanych w Banku w chwili zawarcia Umowy, jak również otwartych i prowadzonych przez Bank w przyszłości.
6. Klient upoważnia Bank do obciążania jego Rachunku Rozliczeniowego, każdorazowo wskazanego przez Użytkownika w Dyspozycji, prowadzonego przez Bank na rzecz Klienta kwotami:
 - a) lokat wynikającymi z Dyspozycji, transakcji kupna / sprzedaży waluty od / dla Klienta według wynegocjowanych pomiędzy Klientem a Bankiem kursów,
 - b) należnych Bankowi opłat i prowizji z tytułu realizacji Umowy, w tym w szczególności realizacji Dyspozycji, zgodnych z Taryfą.
7. Bank zrealizuje Dyspozycję Użytkownika w terminie z nim ustalonym, z zastrzeżeniem warunków opisanych w ust. 8 i 9.
8. Dyspozycje złożone zgodnie z postanowieniami Regulaminu i wskazujące późniejszy termin ich realizacji niż dzień ich złożenia będą realizowane w terminie określonym przez Klienta, z uwzględnieniem terminów wskazanych dla realizacji tych Dyspozycji w odpowiednich regulacjach dotyczących produktu, którego Dyspozycja dotyczy. Jeżeli termin ten nie przypada w dniu roboczym Banku, Dyspozycja zostanie zrealizowana w najbliższym dniu

- roboczym Banku przypadającym po dniu wskazanym w Dyspozycji jako dzień jej realizacji.
9. Dyspozycje dotyczące otwierania i prowadzenia Rachunków Lokat przekazane przez Klienta w dniu roboczym Banku do godz. 16:00 i nie wskazujące późniejszego terminu ich realizacji, realizowane będą przez Bank w tym samym dniu. Dyspozycje przekazane po tej godzinie będą realizowane w następnym dniu roboczym Banku.
10. Klient zobowiązuje się zapewnić środki na rachunkach niezbędne do realizacji Dyspozycji najpóźniej do godziny 16:00 dnia wskazanego przez Klienta jako dzień realizacji Dyspozycji.
11. Bank nie zrealizuje Dyspozycji w sytuacji, gdy:
- a) Dyspozycja nie spełnia warunków opisanych w Regulaminie, w tym gdy przekracza zakres opisany w Załączniku do niniejszego Regulaminu, i/lub gdy dotyczy:
 - przekazania środków Klienta na rachunek bankowy nie należący do Klienta prowadzony przez Bank oraz na rachunek w innym banku,
 - udzielenia, zmiany bądź odwołania pełnomocnictw,
 - b) Klient nie zabezpieczy środków niezbędnych na realizację Dyspozycji, jak również na pobranie opłat za realizację czynności wskazanych w Dyspozycji, z zastrzeżeniem zapisów Umowy w zakresie braku pełnej kwoty środków na Rachunku Rozliczeniowym wskazanym w Dyspozycji dotyczącej otwarcia Rachunku Lokaty,
 - c) Dyspozycja zostanie złożona niezgodnie z odpowiednimi regulacjami dotyczącymi danych produktów i usług obowiązującymi w Banku.
12. Po zrealizowaniu Dyspozycji Bank niezwłocznie przekaże Klientowi potwierdzenie jej realizacji za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej lub wysyłając je na adres poczty elektronicznej Użytkownika składającego Dyspozycję wskazany zgodnie z § 3 ust. 1 lit. b – c. Potwierdzenie Dyspozycji będzie zawierało warunki złożonej Dyspozycji a ponadto wszelkie dokonane przez Bank rozliczenia (w tym pobrane opłaty i prowizje) w związku z jej realizacją. Dyspozycja otwarcia Rachunku Lokaty oraz Rachunku Rozliczeniowego wskaże numer rachunku.

13. Zastrzeżenia Użytkownika w zakresie treści otrzymanych potwierdzeń Dyspozycji będą przyjmowane przez Bank w trybie reklamacyjnym opisanym w rozdziale dotyczącym reklamacji.

Rozdział X.

Reklamacje

§ 14

1. Klient lub działający w jego imieniu Użytkownik 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 usługę bankowości elektronicznej iBiznes24 lub przez Usługę E-MAIL;
 - 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 przez Bank na stronie internetowej www.santander.pl/adres-do-edoreczen niezwłocznie po jego zarejestrowaniu przez Bank.
2. Odpowiednie adresy oraz numery telefonów Banku dostępne są w jednostkach organizacyjnych Banku zajmujących się obsługą Klienta oraz wskazane są na stronie internetowej Banku www.santander.pl i w odpowiednich regulaminach usług, za pośrednictwem których reklamacja może być złożona, zgodnie z ust. 1.

3. Odpowiedź na reklamację, w zależności od charakteru sprawy oraz wyboru Klienta lub działającego w jego imieniu Użytkownika sposobu powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, zostanie udzielona przez Bank do skrzynki odbiorczej uprawnionego użytkownika w usługach bankowości elektronicznej iBiznes24 lub listownie lub na adres poczty elektronicznej Klienta/Użytkownika wskazany w Umowie:
- a) w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych wskazanych w art. 3 UUP (m.in. wykonanie transakcji płatniczych, wydawanie instrumentów płatniczych) – w terminie 15 dni roboczych, od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 35 dni roboczych, po uprzednim wyjaśnieniu przyczyn opóźnienia i wskazaniu okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia,
 - b) w pozostałych sprawach w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji; W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 60 dni kalendarzowych, po uprzednim wyjaśnieniu przyczyn opóźnienia i wskazaniu okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia.
4. W przypadku reklamacji dotyczących niewykonanych lub nienależycie wykonanych Dyspozycji, jak również wszelkich niezgodności w potwierdzeniu Dyspozycji, w toku postępowania reklamacyjnego ponownie zostaną ustalone warunki Dyspozycji na podstawie oświadczeń Banku i Klienta złożonych w trakcie zarejestrowanych rozmów telefonicznych poprzez ich odtworzenie lub poprzez prezentację korespondencji zrealizowanej w ramach Usługi E-MAIL. W przypadku stwierdzenia rozbieżności Bank dokona odpowiednich korekt i Klient otrzyma potwierdzenie wskazujące dokonane zmiany warunków Dyspozycji.
5. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez Bank dostępne są na stronie internetowej Banku www.santander.pl oraz w jednostkach organizacyjnych Banku zajmujących się obsługą Klienta.
6. Spór między Klientem będącym osobą fizyczną a Bankiem w sytuacji nieuwzględnienia przez Bank reklamacji Klienta

może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów przed Rzecznikiem Finansowym, w trybie określonym w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.

Rozdział XI.

Wypowiedzenie i rozwiązanie Umowy

§ 15

1. Klient lub Bank mogą rozwiązać Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia dokonanego w formie pisemnej lub za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej.
2. Bank może rozwiązać Umowę za wypowiedzeniem z ważnych powodów.
3. Za ważne powody uprawniające Bank do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem uznaje się zmianę powszechnie obowiązujących przepisów prawa uniemożliwiającą realizację przez Bank Umowy lub naruszenie przez Klienta/Użytkownika postanowień Umowy, niniejszego Regulaminu i innych uregulowań stanowiących integralną część Umowy lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności:
 - a) udostępnienie osobom nieupoważnionym hasła do identyfikacji, wykorzystywanego przy realizacji Usługi Telefonicznej i Usługi Telefon do Klienta lub umożliwienie przez Klienta złożenia Dyspozycji przez osoby nieuprawnione z adresu poczty elektronicznej Użytkownika (dotyczy Usługi E-MAIL),
 - b) uzasadnione podejrzenie popełnienia przestępstwa przez Klienta lub Użytkownika,
 - c) ujawnienie niezgodnej ze stanem faktycznym informacji w przekazanych Bankowi dokumentach i danych personalnych,

- d) wykorzystanie Usług niezgodnie z ich przeznaczeniem,
 - e) zaprzestanie spełniania przez Klienta wymagań przewidzianych w Regulaminie dla korzystania z Usług.
4. Wypowiedzenie Umowy w formie pisemnej przez Bank uważa się za skutecznie dokonane z chwilą jego doręczenia lub dwukrotnego awizowania przesyłki nadanej listem poleconym w placówce Poczty Polskiej na wskazany przez Klienta adres do korespondencji. Postanowienia powyższego nie stosuje się w przypadku osób fizycznych prowadzących we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, a także wspólników spółek cywilnych osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą.
 5. O ile w Umowie nie określono inaczej wypowiedzenie przez Klienta lub Bank Umowy nie stanowi wypowiedzenia umów o korzystanie z poszczególnych produktów/usług zawartych w wyniku skorzystania przez Klienta z Usług i nie skutkuje zamknięciem otwartych na ich mocy Rachunków Rozliczeniowych, Rachunków Lokat, wydanych Kart płatniczych, Usług Bankowości Elektronicznej, które będą prowadzone na warunkach wcześniej ustalonych.

Rozdział XII.

Postanowienia końcowe

§ 16

1. Klient jest zobowiązany do korzystania z Usług zgodnie z postanowieniami Umowy, niniejszym Regulaminem i innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część Umowy oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz ponosi pełną odpowiedzialność za działania i zaniechania działań Użytkowników w tym zakresie.
2. Bank będzie informował o zmianach w niniejszym Regulaminie:
 - a) poprzez Skrzynkę odbiorczą – dotyczy Klientów korzystających z Usługi Bankowości Elektronicznej z dostępną funkcjonalnością Skrzynki odbiorczej, lub

- b) poprzez zamieszczenie treści zmian na wyciągach bankowych do Rachunków lub z wyciągami – dotyczy pozostałych Klientów lub
 - c) 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 powyżej, skutkuje akceptacją tych zmian.
 4. Bank będzie przekazywał informację o zmianach, o których mowa w ust. 2 lit. b – c oraz inne zawiadomienia związane z Usługami, z zastrzeżeniem §15 ust.4 listem zwykłym na podany przez Klienta adres do korespondencji.
 5. Klient jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Banku o wszelkich zmianach danych zawartych w jego dokumentacji przechowywanej w Banku mających wpływ na korzystanie z Usług.

§ 17

1. Językiem obowiązującym w relacjach Banku z Klientem jest język polski.
2. Prawem właściwym do zawarcia i wykonywania Umowy jest prawo polskie.
3. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.

Załącznik – wykaz dostępnych dyspozycji i informacji

L.p.	Rodzaj Dyspozycji i informacji	Usługa Telefoniczna	Usługa E-MAIL	Usługa Telefon do Klienta
1.	2.	3.	4.	5.
I. DYSPOZYCJE:				
1.	Dyspozycja zawarcia umowy o nowy produkt/uruchomienie usługi:			
	a) Rachunek Rozliczeniowy ¹⁾	+	+	–
	b) Rachunek Lokaty ¹⁾	+	+	+
	c) usługa cyklicznego otwierania lokat typu overnight oraz lokat negocjowanych ¹⁾	+	+	+
	d) Karta płatnicza ²⁾	+	+	–
	e) Usług Bankowości Elektronicznej ²⁾	+	+	–
UWAGA: 1) Dyspozycja otwarcia Rachunku Rozliczeniowego do którego zgodnie z wymaganiami odrębnych regulacji powinien być prowadzony Rachunek VAT, powinna zawierać także wskazanie istniejącego Rachunku VAT Klienta lub zlecenie otwarcia nowego Rachunku VAT, który ma być powiązany z tym Rachunkiem Rozliczeniowym. Realizacja Dyspozycji otwarcia Rachunku Rozliczeniowego lub Rachunku Lokaty złożonej za pośrednictwem Usługi E-MAIL nastąpi po zawarciu przez Klienta i Bank odpowiedniej umowy o produkt, którego Dyspozycja dotyczy, o treści zawierającej warunki określone przez Użytkownika w Dyspozycji przekazanej za pośrednictwem Usługi E-MAIL. Umowa powinna być zawarta w formie pisemnej lub zaakceptowana przez Klienta za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą akceptację przez Klienta dokumentów przygotowanych i przekazanych tą drogą przez Bank. 2) Realizacja Dyspozycji nastąpi po zawarciu przez Klienta i Bank odpowiedniej umowy o produkt, którego Dyspozycja dotyczy, o treści zawierającej warunki określone przez Użytkownika odpowiednio telefonicznie (w przypadku Usługi Telefonicznej) lub w Dyspozycji przekazanej za pośrednictwem Usługi E-MAIL. Umowa powinna być zawarta w formie pisemnej lub zaakceptowana przez Klienta za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą akceptację przez Klienta dokumentów przygotowanych i przekazanych tą drogą przez Bank.				
2.	Dyspozycja zmiany warunków prowadzenia/obsługi następującego produktu/ usługi:			
	a) Rachunek Rozliczeniowy, Rachunek VAT ¹⁾	+	+	–
	b) Rachunek Lokaty	+	+	+
	c) usługa cyklicznego otwierania lokat typu overnight oraz lokat negocjowanych	+	+	+
	d) Karta płatnicza ²⁾	+	+	–
	e) Usług Bankowości Elektronicznej ²⁾	+	+	–
UWAGA: 1) Dyspozycja zmiany warunków prowadzenia Rachunku Rozliczeniowego może dotyczyć także dyspozycji zmiany powiązania tego Rachunku Rozliczeniowego z Rachunkiem VAT, której efektem będzie otwarcie nowego lub zamknięcie istniejącego Rachunku VAT. 2) Realizacja Dyspozycji nastąpi po zawarciu przez Klienta i Bank aneksu do odpowiedniej umowy o produkt, którego Dyspozycja dotyczy, o treści zawierającej warunki określone przez Użytkownika odpowiednio telefonicznie (w przypadku Usługi Telefonicznej) lub w Dyspozycji przekazanej za pośrednictwem Usługi E-MAIL. Aneks do umowy powinien być zawarty w formie pisemnej lub zaakceptowany przez Klienta za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą akceptację przez Klienta dokumentów przygotowanych i przekazanych tą drogą przez Bank. W przypadku dyspozycji okresowego zwiększenia wysokości limitu do autoryzacji dla Karty płatniczej typu charge powyższa zasada zawarcia/akceptacji aneksu do umowy dotyczy tylko sytuacji złożenia tej Dyspozycji za pośrednictwem Usługi E-MAIL.				

L.p.	Rodzaj Dyspozycji i informacji	Usługa Telefoniczna	Usługa E-MAIL	Usługa Telefon do Klienta
1.	2.	3.	4.	5.
3.	Dyspozycja wypowiedzenia umowy dotycząca następującego produktu/ usługi:			
	a) Rachunek Rozliczeniowy ¹⁾	+	+	–
	b) Rachunek Lokaty	+	+	+
	c) usługa cyklicznego otwierania lokat typu overnight oraz lokat negocjowanych	+	+	+
	d) Karta płatnicza ²⁾	+	+	–
	e) Usług Bankowości Elektronicznej ²⁾	+	+	–
UWAGA: 1) Warunki realizacji Dyspozycji wypowiedzenia umowy i zamknięcia Rachunku Rozliczeniowego: 1. Bank realizuje Dyspozycję wypowiedzenia umowy i zamknięcia Rachunku Rozliczeniowego spełniając łącznie następujące warunki: a) Rachunek Rozliczeniowy, którego Dyspozycja dotyczy, nie jest ostatnim Rachunkiem Rozliczeniowym Klienta prowadzonym w Banku, b) do Rachunku Rozliczeniowego, którego Dyspozycja dotyczy, nie funkcjonuje Karta płatnicza, c) jeżeli na Rachunku Rozliczeniowym, którego Dyspozycja dotyczy znajdują się środki pieniężne, środki te będą po jego zamknięciu przekazane na inny rachunek tego samego Klienta prowadzony w Banku, d) jeżeli Rachunek Rozliczeniowy którego Dyspozycja dotyczy, jest powiązany z Rachunkiem VAT, który nie jest powiązany jednocześnie z innym Rachunkiem Rozliczeniowym, wtedy zamknięcie Rachunku Rozliczeniowego wiąże się także z zamknięciem tego Rachunku VAT. Jeżeli na zamykanym Rachunku VAT znajdują się środki, jego zamknięcie jest poprzedzone ich przeksięgowaniem na inny Rachunek VAT tego samego Klienta prowadzony w Banku – zgodnie z zasadami opisanymi w odrębnych regulacjach i zleceniem Użytkownika złożonym w ramach Dyspozycji zamknięcia Rachunku Rozliczeniowego. 2. Po otrzymaniu Dyspozycji, o której mowa w pkt 1., Bank przekaże Klientowi niezwłocznie zawiadomienie o złożeniu takiej Dyspozycji przez Użytkownika przesyłając/udostępniając je: a) na wskazany do kontaktu z Bankiem adres do korespondencji lub adres poczty elektronicznej lub b) za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą akceptację przez Klienta dokumentów przekazanych tą drogą przez Bank. 3. Bank zrealizuje Dyspozycję Użytkownika pod warunkiem: a) nie zgłoszenia do niej przez Klienta zastrzeżeń Bankowi w terminie 7 dni roboczych od dnia przesłania zawiadomienia w sposób, o którym mowa w pkt 2a) lub b) akceptacji Dyspozycji przez Klienta wyrażonej za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej – dotyczy sytuacji przesłania do Klienta informacji w formie, o której mowa w pkt 2b). 2) Realizacja Dyspozycji przez Bank nastąpi po złożeniu przez Klienta Dyspozycji wypowiedzenia umowy o treści zawierającej warunki określone przez Klienta odpowiednio telefonicznie (w przypadku Usługi Telefonicznej)) lub w Dyspozycji przekazanej za pośrednictwem Usługi E-MAIL. Wypowiedzenie umowy powinno być złożone przez Klienta w formie pisemnej lub zaakceptowane przez niego za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą akceptację przez Klienta dokumentów przekazanych tą drogą przez Bank.				
4.	Inne Dyspozycje:			
	a) kupna / sprzedaży waluty od / dla Klienta z zastosowaniem wynegocjowanych pomiędzy Klientem a Bankiem kursów przeliczenia waluty	+	+	–
	b) udostępnienia przez Bank w wersji elektronicznej lub pisemnej historii rachunków bankowych prowadzonych przez Bank na rzecz Klienta	+	+	–
	c) wystawienia przez Bank zaświadczeń dotyczących rachunków bankowych Klienta prowadzonych przez Bank	+	+	–

L.p.	Rodzaj Dyspozycji i informacji	Usługa Telefoniczna	Usługa E-MAIL	Usługa Telefon do Klienta
1.	2.	3.	4.	5.
	d) awizowania wypłaty gotówkowej realizowanej w Oddziale Banku z rachunków bieżących Klienta prowadzonych przez Bank	+	+	—
	e) zastrzeżenia dokumentów, w tym blankietów czekowych Klienta	+	+	—
	f) reklamacji dotyczącej zakresu współpracy Klienta z Bankiem	+	+	—
	g) zastrzeżenie Karty płatniczej ¹⁾	+	+	—
	UWAGA: 1) W przypadku Dyspozycji przekazanej za pośrednictwem Usługi E-MAIL. Dyspozycja powinna być zawarta w formie pisemnej lub zaakceptowana przez Klienta za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą akceptację przez Klienta dokumentów przygotowanych i przekazanych tą drogą przez Bank.			
II.	INFORMACJE:			
1.	Informacja o warunkach udostępniania oraz zasadach funkcjonowania Rachunków Lokat, Rachunków Rozliczeniowych, Kart płatniczych, Usług Bankowości Elektronicznej, prowadzonych / świadczonych przez Bank na rzecz Klienta	+	+	+
2.	Informacja o stanie salda i obrotach na rachunkach Klienta prowadzonych przez Bank	+	+	—
3.	Informacja o wysokości kursów walut oferowanych przez Bank	+	+	—
4.	Informacja o stanie wykorzystania przyznanej Multilini, produktów udzielonych w ramach Multilini oraz wysokości wynikającego z tego tytułu zadłużenia wobec Banku	+	+	—
+ Dyspozycja/informacja dostępna w usłudze — Dyspozycja/informacja niedostępna w usłudze				

Regulamin świadczenia wybranych usług dla przedsiębiorstw i korporacji

Obowiązuje od 1 grudnia 2025r.

Rozdział I.

Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy Regulamin określa warunki udostępniania Klientom przez Santander Bank Polska S.A. wybranych usług dla przedsiębiorstw i korporacji (Usługi) oraz reguły wzajemnej współpracy pomiędzy Bankiem a Klientem w zakresie korzystania z tych usług w następstwie zawarcia pomiędzy Bankiem a Klientem Umowy.

§ 2

Użyte w dalszej części Regulaminu określenia oznaczają:

1. **Bank** – Santander Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;
2. **Cecha biometryczna** – swoista indywidualna cecha charakteryzująca Użytkownika (np. odcisk palca) służąca do identyfikacji na urządzeniu mobilnym;
3. **DOBK** (Departament Obsługi Biznesu Korporacyjnego); cob@santander.pl; tel. 71 393 88 88/ **DOKF** (Departament Obsługi Klientów Firmowych); cokf@santander.pl; tel. 81 461 22 43 – jednostka Banku wykonująca Dyspozycje Klienta składane poprzez Usługi, zwana również **Jednostką Centralną**;
4. **Dyspozycja** – oświadczenie woli składane przez Klienta z wykorzystaniem Usług w celu dokonania czynności lub uzyskania informacji, wskazanych w Załączniku do niniejszego Regulaminu;
5. **Dzień roboczy Banku** – dzień nie będący dniem ustawowo wolnym od pracy lub sobotą;
6. **Hasło do identyfikacji / hasło do kontaktu z Bankiem** – ciąg znaków identyfikujących Użytkownika, zapewniające Użytkownikowi dostęp do Usługi Telefonicznej lub Usługi Telefon do Klienta;
7. **Karta płatnicza** – udostępniana przez Bank w oparciu o odpowiednie regulaminy karta debetowa, karta charge lub karta pre-paid;
8. **Klient** – osoba prawna, wyposażona w zdolność prawną jednostka organizacyjna lub nie będąca konsumentem w rozumieniu art. 22(1) kodeksu cywilnego osoba fizyczna, zaliczona przez Bank do segmentu klientów bankowości biznesowej i korporacyjnej;
9. **Mobilna autoryzacja** - narzędzie autoryzacji dostępne w aplikacji Santander mobile wykorzystywane do identyfikacji Użytkownika w Usłudze Telefonicznej;
10. **Mobilny podpis** - narzędzie autoryzacji dostępne w aplikacji iBiznes24 mobile wykorzystywane do identyfikacji Użytkownika w Usłudze Telefonicznej;
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, dokonywana w formie bezgotówkowej;
13. **Oddział Banku** – jednostka organizacyjna Banku prowadząca działalność operacyjną;
14. **PIN** – hasło, ciąg znaków identyfikujących Użytkownika, zapewniające Użytkownikowi wyłączność dostępu do Usługi Telefonicznej, przekazywane w specjalnie zabezpieczonej kopercie. Hasło jest znane tylko Użytkownikowi, któremu zostało wydane;
15. **PIN do Mobilnej autoryzacji** – kod cyfrowy służący do identyfikacji Użytkownika przy korzystaniu z Mobilnej autoryzacji;
16. **PIN do Mobilnego podpisu** – kod cyfrowy służący do identyfikacji Użytkownika, wykorzystywany przez narzędzie autoryzacji Mobilny podpis;
17. **Posiadacz** – Klient, dla którego Bank prowadzi Rachunek/Rachunki;
18. **Rachunek** – prowadzony przez Bank dla Klienta rachunek bankowy: Rachunek Rozliczeniowy lub Rachunek Lokaty;
19. **Rachunek Rozliczeniowy** – prowadzony przez Bank dla Klienta rachunek bieżący (w PLN), rachunek bieżący walutowy, rachunek płatcowy i inne wskazane w odpowiednich Regulacjach;
20. **Rachunek Lokaty** – prowadzony przez Bank dla Klienta rachunek lokaty terminowej na zasadach określonych w odpowiednich Regulacjach;
21. **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;
22. **Regulacje** – wzorce umów, ogólne warunki umów lub regulaminy obowiązujące Bank i Klienta, w szczególności Regulamin oraz Taryfa;
23. **Regulamin** – Regulamin świadczenia wybranych usług dla przedsiębiorstw i korporacji;
24. **Skrzynka odbiorcza** – Skrzynka w Usługach Bankowości Elektronicznej będąca trwałym nośnikiem informacji, w rozumieniu UUP, na którą Bank doręcza Użytkownikowi korespondencję w zakresie wskazanym w Regulaminie;
25. **Silne uwierzytelnianie - uwierzytelnianie zapewniające** ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów:
- 1) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie Klient/Użytkownik,
 - 2) posiadanie czegoś, co ma wyłącznie Klient/Użytkownik,
 - 3) cechy charakterystyczne Klienta/Użytkownika;
26. **Taryfa** – Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polska S.A. za czynności bankowe dla firm;
27. **Umowa** – Umowa korzystania z Usługi Telefonicznej lub Usługi E-MAIL lub Usługi Telefon do Klienta wraz załącznikami i aneksami do tej Umowy, albo Umowa Ramowa w zakresie postanowień dotyczących Usługi Telefonicznej lub Usługi E-MAIL lub Usługi Telefon do Klienta;
28. **Umowa Ramowa** – Umowa ramowa o usługi bankowe określająca zasady udostępniania Klientowi pakietu określonych w tej umowie produktów / usług bankowych, w tym Usług, wraz z załącznikami i aneksami do tej umowy;
29. **Usługi Bankowości Elektronicznej / iBiznes24** – usługi bankowości elektronicznej świadczone przez Bank;
30. **Usługa Telefoniczna** – zapewnienie przez Bank Klientowi dostępu do usług bankowych za pośrednictwem telefonu;
31. **Usługa Telefon do Klienta** – usługa polegająca na kontakcie telefonicznym pracownika Banku z Klientem, inicjowanym przez Bank, w celu przyjęcia i realizacji Dyspozycji Klienta;
32. **Usługa E-MAIL** – zapewnienie przez Bank Klientowi dostępu do usług bankowych poprzez możliwość przekazywania przez Klienta do Banku Dyspozycji, a także

- otrzymywania zwrotnie z Banku korespondencji związanej z tą Dyspozycją za pośrednictwem poczty elektronicznej;
33. **Usługi** – Usługa Telefoniczna, Usługa E-MAIL i Usługa Telefon do Klienta;
34. **UUP** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2011 r., Nr 199, poz. 1175 z późn. zm.);
35. **Uwierzytelnianie** – procedura umożliwiająca Bankowi weryfikację tożsamości Klienta/Użytkownika lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających;
36. **Uznanie** – każda operacja skutkująca zwiększeniem salda na Rachunku, dokonywana w formie bezgotówkowej;
37. **Użytkownik** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, upoważniona przez Klienta do składania Dyspozycji i uzyskiwania informacji za pośrednictwem Usług.

Rozdział II.

Warunki udostępnienia Usług

§ 3

1. Udostępnienie Klientowi Usług, następuje po spełnieniu łącznie następujących warunków:
 - a) zawarcie Umowy pomiędzy Klientem a Bankiem w formie pisemnej lub za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej,
 - b) wskazanie przez Klienta Użytkowników Usług, uprawnionych do jednoosobowego działania w imieniu Klienta i na jego rzecz – Klient wskazuje/zmienia Użytkowników i ich uprawnienia w Umowie lub w innym dokumencie określonym przez Bank lub za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą zarządzanie uprawnieniami do Usług,
 - c) udzielenie przez Użytkowników zgody na przekazanie ich danych do Banku i ich przetwarzanie w celu wykonania Umowy, wyrażone w formie pisemnej na

dokumencie określonym przez Bank lub w innej formie akceptowanej przez Bank,

- d) zarejestrowanie Użytkowników i dokonanie ich aktywacji przez Bank.
2. Bank może odmówić zawarcia Umowy w przypadku, gdy:
 - a) Klient nie spełnia wymagań określonych w Regulaminie,
 - b) zaistnieją inne uzasadnione przyczyny uniemożliwiające zawarcie Umowy przez Bank.
3. Za udostępnienie i korzystanie z Usług Bank pobiera opłaty ustalone w obowiązującej Taryfie.

Rozdział III.

Warunki korzystania z Usługi Telefonicznej

§ 4

1. Klient, z zastrzeżeniem § 3 ust. 1, może korzystać z Usługi Telefonicznej począwszy od pierwszego dnia roboczego Banku następującego po dniu zawarcia Umowy.
2. Usługa Telefoniczna dostępna jest w Dni robocze Banku od godz. 8.00 do godz. 17:00. Bank informuje Klienta o Jednostce Centralnej, w tym o numerach telefonów w zakresie Usługi Telefonicznej, niezwłocznie po zawarciu Umowy, w sposób przewidziany w § 16 ust. 2, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej na adresy mailowe, o których mowa w Umowie Ramowej lub w innym dokumencie zawierającym takie dane.
3. Za pośrednictwem Usługi Telefonicznej Klient ma możliwość złożenia Dyspozycji i uzyskania informacji wskazanych w Załączniku do niniejszego Regulaminu.
4. W celu składania Dyspozycji i uzyskiwania informacji Użytkownik zobowiązany jest do łączenia się z Bankiem za pośrednictwem telefonu z wybieraniem tonowym lub telefonu komórkowego.
5. Klient i Bank mają prawo do nagrywania wszelkich rozmów telefonicznych przeprowadzanych w związku z realizacją Usługi Telefonicznej lub weryfikacją tożsamości Użytkownika.

6. Koszt rozmowy telefonicznej jest zgodny z taryfą operatora.

Rozdział IV.

Identyfikacja Użytkownika w Usłudze Telefonicznej

§ 5

- Każdorazowo korzystając z Usługi Telefonicznej przed złożeniem Dyspozycji i/lub udzieleniem informacji objętej tajemnicą bankową Użytkownik jest identyfikowany przez Bank.
- Pozytywna identyfikacja Użytkownika Usługi Telefonicznej polega na:
 - podaniu prawidłowego numeru NIK i hasła PIN lub
 - podaniu prawidłowego numeru NIK i potwierdzenie tożsamości z wykorzystaniem Mobilnej autoryzacji/ Mobilnego podpisu lub
 - pozytywnej weryfikacji (rozpoznaniu) numeru telefonu, z którego Użytkownik łączy się z Bankiem i podaniu prawidłowego hasła PIN lub
 - pozytywnej weryfikacji (rozpoznaniu) numeru telefonu, z którego Użytkownik łączy się z Bankiem i potwierdzeniu tożsamości z wykorzystaniem Mobilnej autoryzacji/ Mobilnego podpisu
 - podaniu przez Użytkownika odpowiedzi na zadane przez pracownika Banku pytania o dane osobowe Użytkownika, w tym cechy dokumentów tożsamości, oraz o dane Klienta, którego Użytkownik reprezentuje, w których posiadaniu jest Bank; Identyfikacja Użytkownika za pomocą tej metody jest inicjowana przez Bank jako metoda uzupełniająca w stosunku do metody wymienionej w lit. a-d. O zastosowaniu tej metody decyduje Bank.
- Identyfikacja Użytkownika, który korzysta z Usługi Telefonicznej po raz pierwszy jest wykonywana wyłącznie w sposób wskazany w ust. 2 lit. a.
- Dyspozycja złożona przez Użytkownika, który nie został pozytywnie zidentyfikowany przez Bank, nie zostanie przyjęta do realizacji.
- W przypadku, gdy wymagają tego względy bezpieczeństwa lub przepisy prawa, Bank może wymagać silnego

uwierzytelniania Klienta z wykorzystaniem udostępnianych przez Bank narzędzi autoryzacji.

§ 6

- W przypadku identyfikacji wymagającej podania hasła PIN, Użytkownik Usługi Telefonicznej wpisuje hasło PIN w całości (hasło zwykłe) lub podaje losowo wybrane przez system znaki hasła PIN (hasło maskowane).
- Klient/Użytkownik Usługi Telefonicznej powinien z należytą starannością chronić numer NIK i hasło PIN. Klient/Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za ich udostępnienie osobom trzecim.
- W przypadku utraty PIN lub wejścia w posiadanie numeru PIN przez osobę nieupoważnioną, Użytkownik Usługi Telefonicznej obowiązany jest zgłosić dyspozycję jego zmiany:
 - za pośrednictwem Usługi Telefonicznej (identyfikacja Użytkownika odbywa się zgodnie z § 5 ust. 2 lit. b lub § 5 ust. 2 lit. d; W przypadku braku możliwości przeprowadzenia mobilnej autoryzacji, identyfikacja Użytkownika może być wykonana zgodnie z § 5 ust. 2 lit. a lub § 5 ust. 2 lit. c przy jednoczesnym zastosowaniu przez Bank dodatkowej weryfikacji Użytkownika zgodnie z § 5 ust. 2 lit. e lub
 - osobiście w Oddziale Banku lub pracownikowi innej jednostki Banku wyznaczonemu do obsługi Klienta.
- Bank przekazuje nowy PIN Użytkownikowi na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej (korespondencja w formie zaszyfrowanej) lub – w przypadku Użytkowników Usługi Telefonicznej będących jednocześnie użytkownikami usługi bankowości elektronicznej iBiznes24 – wysyłając go za pośrednictwem sms na numer telefonu wskazany przez Użytkownika / Klienta do otrzymywania smsKodów w ramach korzystania z usługi iBiznes24.
- W okresie od złożenia dyspozycji zmiany dotychczasowego PIN do czasu otrzymania przez Użytkownika nowego PIN, Dyspozycje Użytkownika identyfikującego się dotychczasowym PIN nie będą przez Bank realizowane.

§ 7

Potwierdzenie tożsamości z wykorzystaniem Mobilnej autoryzacji/ Mobilnego podpisu polega na podaniu PIN do

Mobilnej autoryzacji/ PIN do Mobilnego podpisu lub potwierdzeniu Cechą biometryczną.

§ 8

- Weryfikacja (rozpoznanie) numeru telefonu, z którego Użytkownik Usługi Telefonicznej łączy się z Bankiem polega na porównaniu tego numeru z numerem telefonu:
 - wskazany przez Klienta jako numer do kontaktu z Użytkownikiem odpowiednio w Umowie lub w innym dokumencie określonym przez Bank lub wskazanym za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą zarządzanie uprawnieniami Użytkowników Usługi Telefonicznej i/lub
 - zgłoszonym przez Użytkownika jako numer telefonu do jego identyfikacji za pośrednictwem Usługi Telefonicznej – zgłoszenie numeru telefonu przez Użytkownika następuje:
 - w formie pisemnej po identyfikacji Użytkownika przez pracownika Banku lub inną osobę / instytucję akceptowaną przez Bank lub
 - za pośrednictwem Usługi Telefonicznej po dokonaniu jego identyfikacji w sposób określony w § 5 ust. 2 lit. a oraz ust. 2 lit. e.
- Jeden Użytkownik może kontaktować się z Bankiem za pośrednictwem różnych numerów telefonów zgłoszonych do jego identyfikacji w Usłudze Telefonicznej z zastrzeżeniem ust. 3.
- Jeden numer telefonu może być wykorzystany do weryfikacji tożsamości tylko jednego Użytkownika.
- Zmianę numeru telefonu wskazanego do weryfikacji tożsamości Użytkownika może zgłosić:
 - Klient – dotyczy numeru telefonu, o którym mowa w ust. 1 lit. a i ust. 1 lit. b lub
 - Użytkownik – dotyczy numeru telefonu, o którym mowa w ust. 1 lit. b.Zmiana jest wykonywana w formie i w sposób wskazany w ust. 1.
- Klient zobowiązuje się zapewnić, że dostęp do telefonu/numeru telefonu, za pośrednictwem którego możliwe jest składanie Dyspozycji, posiadać będzie wyłącznie Użytkownik oraz, że Użytkownik chronić będzie telefon/numer telefonu, z którego możliwe jest składanie

Dyspozycji przed dostępem osób trzecich oraz utratą, kradzieżą lub przywłaszczeniem.

6. Klient i Użytkownik mają obowiązek niezwłocznego zgłaszania Bankowi utraty, kradzieży lub przywłaszczenia telefonu/numeru telefonu, z użyciem którego Użytkownik łączy się z Bankiem w celu korzystania z Usługi Telefonicznej. Odpowiedzialność za korzystanie przez osoby trzecie z telefonu/numeru telefonu przeznaczonego do korzystania przez Użytkownika z Usługi Telefonicznej ponosi Klient.

Rozdział V.

Warunki korzystania z Usługi E-MAIL

§ 9

1. Klient, z zastrzeżeniem § 3 ust. 1, może korzystać z Usługi E-MAIL poczynawszy od pierwszego dnia roboczego Banku następującego po dniu zawarcia Umowy.
2. Usługa E-MAIL dostępna jest w Dni robocze Banku od godz. 8:00 do godz. 17:00. Bank informuje Klienta o Jednostce Centralnej, w tym o adresach e-mail Jednostki Centralnej, realizującej obsługę Klienta w zakresie Usługi E-MAIL, niezwłocznie po zawarciu Umowy, w sposób przewidziany w § 16 ust. 2, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej na adresy mailowe, o których mowa w Umowie Ramowej lub w innym dokumencie zawierającym takie dane.
3. Za pośrednictwem Usługi E-MAIL Klient ma możliwość złożenia Dyspozycji i uzyskania informacji wskazanych w Załączniku do niniejszego Regulaminu.
4. Klient i Bank mają prawo do nagrywania wszelkich rozmów telefonicznych przeprowadzanych w związku z weryfikacją tożsamości Użytkownika Usługi E-MAIL.
5. Koszt rozmowy telefonicznej jest zgodny z taryfą operatora.

Rozdział VI.

Identyfikacja Użytkownika w Usłudze E-MAIL

§ 10

1. Każdorazowo korzystając z Usługi E-MAIL przed przyjęciem Dyspozycji i/lub udzieleniem informacji objętej tajemnicą bankową Użytkownik jest identyfikowany przez Bank.
2. Identyfikacja Użytkownika Usługi E-MAIL przez Bank polega na weryfikacji adresu poczty e-mail, z którego Dyspozycja została wysłana pod kątem jego zgodności z adresem Użytkownika wskazanym w Umowie lub w innym dokumencie obowiązującym w Banku zawierającym ustalenia tego adresu lub wskazanym za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą zarządzanie uprawnieniami do Usługi E-MAIL.
3. Klient zapewni wyłączny dostęp Użytkownika do skrzynki poczty elektronicznej, za pośrednictwem której może składać Dyspozycje. Użytkownik chronić będzie skrzynkę pocztową, z której składane będą Dyspozycje przed dostępem osób trzecich. Wyłączną odpowiedzialność za korzystanie przez osoby nieuprawnione ze skrzynki poczty elektronicznej, przeznaczonej do korzystania przez Użytkownika z Usługi E-MAIL ponosi Klient i Użytkownik.
4. Bank ma prawo do dodatkowej weryfikacji podczas rozmowy telefonicznej pomiędzy przedstawicielem Banku a Użytkownikiem tożsamości Użytkownika Usługi E-MAIL w oparciu o odpowiedzi Użytkownika na zadane przez pracownika Banku pytania o dane osobowe Użytkownika, w tym cechy dokumentów tożsamości oraz dane firmy (Klienta), w których posiadaniu jest Bank i dane zawarte w Dyspozycji; Rozmowa telefoniczna jest inicjowana przez Bank a połączenie jest wykonywane na numer telefonu Użytkownika wskazany w Umowie lub w innym dokumencie obowiązującym w Banku zawierającym ustalenia tego numeru lub wskazany za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą zarządzanie uprawnieniami do Usługi E-MAIL.
5. Bank ma prawo do wymagania akceptacji przez Klienta w formie pisemnej lub elektronicznej (za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą akceptację dokumentów dostarczonych

przez Bank) warunków Dyspozycji złożonej przez Użytkownika.

6. Dyspozycja złożona za pośrednictwem Usługi E-MAIL nie zostanie przyjęta do realizacji w przypadku, gdy została wysłana z nieprawidłowego adresu poczty e-mail lub gdy Bank nie dokona pozytywnej identyfikacji tożsamości Użytkownika w ramach rozmowy telefonicznej, o której mowa w ust. 4, lub z powodu braku możliwości kontaktu z Użytkownikiem pod wskazanym numerem telefonu.
7. W przypadku, gdy wymagają tego względy bezpieczeństwa lub przepisy prawa, Bank może wymagać silnego uwierzytelniania Klienta z wykorzystaniem udostępnianych przez Bank narzędzi autoryzacji.

Rozdział VII.

Warunki korzystania z Usługi Telefon do Klienta

§ 11

1. Bank, z zastrzeżeniem §3 ust.1, może kontaktować się telefonicznie z Klientem poczynawszy od pierwszego Dnia roboczego Banku następującego po dniu zawarcia Umowy.
2. Usługa Telefon do Klienta dostępna jest w dni robocze Banku od godz. 8:00 do godz. 17:00. Bank informuje Klienta o Jednostce Centralnej, w tym o numerach telefonów Jednostki Centralnej, realizującej obsługę Klienta w zakresie Usługi Telefon do Klienta, niezwłocznie po zawarciu Umowy, w sposób przewidziany w § 16 ust. 2, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej na adresy mailowe, o których mowa w Umowie Ramowej lub w innym dokumencie zawierającym takie dane.
3. Za pośrednictwem Usługi Telefon do Klienta Klient ma możliwość złożenia Dyspozycji i uzyskania informacji wskazanych w Załączniku do niniejszego Regulaminu.
4. Klient i Bank mają prawo do nagrywania wszelkich rozmów telefonicznych przeprowadzanych w związku z realizacją Usługi Telefon do Klienta lub weryfikacją tożsamości Użytkownika.

Rozdział VIII.

Identyfikacja Użytkownika w Usłudze Telefon do Klienta

§ 12

1. W ramach Usługi Telefon do Klienta Bank kontaktuje się z Użytkownikiem wybierając odpowiedni numer telefonu, zgodnie z ust. 3.
2. Użytkownik Usługi Telefon do Klienta jest każdorazowo identyfikowany przez Bank. Identyfikacja Użytkownika polega na podaniu przez niego prawidłowego hasła.
3. Numer telefonu Użytkownika oraz hasło wskazane są w Umowie lub w innym dokumencie obowiązującym w Banku zawierającym ustalenia tego numeru i hasła lub wskazane są za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą zarządzanie uprawnieniami do Usługi Telefon do Klienta.
4. W przypadku braku pozytywnej weryfikacji tożsamości Użytkownika w oparciu o hasło, Bank ma prawo do dokonania weryfikacji tożsamości Użytkownika w oparciu o odpowiedzi Użytkownika na zadane przez pracownika Banku pytania o dane osobowe Użytkownika, w tym cechy dokumentów tożsamości, oraz o dane Klienta, którego Użytkownik reprezentuje, w których posiadaniu jest Bank.
5. Klient/Użytkownik powinien z należytą starannością chronić hasło. Klient/Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za jego udostępnienie osobom trzecim.
6. W przypadku wejścia w posiadanie hasła przez osobę nieupoważnioną, Użytkownik obowiązany jest zgłosić dyspozycję jego zmiany:
 - a) za pośrednictwem Usługi Telefonicznej lub
 - b) osobiście w Oddziale Banku lub pracownikowi innej jednostki Banku wyznaczonemu do obsługi Klienta.Zmianę hasła może zgłosić także Klient w sposób opisany w ust. 3.
7. Klient zobowiązuje się zapewnić, że dostęp do telefonu/numeru telefonu, za pośrednictwem którego możliwe jest składanie Dyspozycji, posiadać będzie wyłącznie Użytkownik oraz, że Użytkownik chronić będzie telefon/numer telefonu, z którego możliwe jest składanie

Dyspozycji przed dostępem osób trzecich oraz utratą, kradzieżą lub przywłaszczeniem.

8. Klient i Użytkownik mają obowiązek niezwłocznego zgłaszania Bankowi utraty, kradzieży lub przywłaszczenia telefonu/numeru telefonu, z użyciem którego Bank kontaktuje się Klientem w ramach Usługi Telefon do Klienta. Odpowiedzialność za korzystanie przez osoby trzecie z telefonu/numeru telefonu przeznaczonego do korzystania przez Użytkownika z Usługi Telefon do Klienta ponosi Klient.
9. W przypadku, gdy wymagają tego względy bezpieczeństwa lub przepisy prawa, Bank może wymagać silnego uwierzytelniania Klienta z wykorzystaniem udostępnianych przez Bank narzędzi autoryzacji.

Rozdział IX.

Realizacja Dyspozycji / Potwierdzenie wykonania Dyspozycji

§ 13

1. Z wyłączeniem przypadków określonych w uwagach znajdujących się w Załączniku do niniejszego Regulaminu, złożenie Dyspozycji przez Użytkownika za pomocą Usług wyłącza konieczność dodatkowego składania przez Klienta oświadczeń woli w formie pisemnej. Wszystkie dane potrzebne do wykonania Dyspozycji Klient określa:
 - a) podczas rozmowy telefonicznej (w przypadku Usługi Telefonicznej / Usługi Telefon do Klienta) lub
 - b) w korespondencji przekazanej pocztą elektroniczną (w przypadku Usługi E-MAIL).
2. Realizacja przez Bank Dyspozycji nastąpi na warunkach określonych w odpowiednich regulaminach produktów/usług, których Dyspozycja dotyczy.
3. Użytkownik, może złożyć Dyspozycję otwarcia Rachunku Rozliczeniowego i uzgodnić z Bankiem warunki prowadzenia Rachunku Rozliczeniowego bądź zmiany tych warunków. Z chwilą uzgodnienia wszystkich wymaganych warunków otwarcia i prowadzenia Rachunku Rozliczeniowego zostanie zawarta umowa Rachunku Rozliczeniowego/aneks do tej umowy a Bank przystąpi do realizacji Dyspozycji z uwzględnieniem ust.11 i 12

niniejszego paragrafu. Jeżeli Dyspozycja dotyczy Rachunku Rozliczeniowego, do którego na mocy odrębnych regulacji powinien być prowadzony Rachunek VAT, jednym z warunków niezbędnych do realizacji tej Dyspozycji jest wskazanie przez Użytkownika wszystkich wymaganych warunków umożliwiających powiązanie Rachunku Rozliczeniowego z istniejącym/nowym Rachunkiem VAT Klienta. Uprawnienia Użytkownika do otwarcia, zmiany warunków prowadzenia i zamykania Rachunków Rozliczeniowych obejmują także uprawnienia do otwarcia, zmiany warunków prowadzenia i zamykania Rachunków VAT.

4. Umowa Rachunku Lokaty zostaje zawarta w dniu uzgodnienia przez Bank i Klienta warunków prowadzenia Rachunku Lokaty w następstwie złożonej przez Klienta drogą telefoniczną Dyspozycji otwarcia Rachunku Lokaty lub w następstwie akceptacji przez Bank warunków określonych w Dyspozycji przekazanej przez Usługę E-MAIL. Bank przekazuje Klientowi potwierdzenie zawarcia umowy Rachunku Lokaty oraz otwarcia Rachunku Lokaty na uzgodnionych przez strony warunkach z uwzględnieniem ust. 11 i 12.
5. Uznanie Rachunku Lokaty następuje poprzez pobranie przez Bank środków z jednego z Rachunków Rozliczeniowych Klienta posiadanych w Banku w chwili zawarcia Umowy, jak również otwartych i prowadzonych przez Bank w przyszłości.
6. Klient upoważnia Bank do obciążania jego Rachunku Rozliczeniowego, każdorazowo wskazanego przez Użytkownika w Dyspozycji, prowadzonego przez Bank na rzecz Klienta kwotami:
 - a) lokat wynikającymi z Dyspozycji, transakcji kupna / sprzedaży waluty od / dla Klienta według wynegocjowanych pomiędzy Klientem a Bankiem kursów,
 - b) należnych Bankowi opłat i prowizji z tytułu realizacji Umowy, w tym w szczególności realizacji Dyspozycji, zgodnych z Taryfą.
7. Bank zrealizuje Dyspozycję Użytkownika w terminie z nim ustalonym, z zastrzeżeniem warunków opisanych w ust. 8 i 9.
8. Dyspozycje złożone zgodnie z postanowieniami Regulaminu i wskazujące późniejszy termin ich realizacji niż dzień ich złożenia będą realizowane w terminie określonym przez Klienta, z uwzględnieniem terminów wskazanych dla

realizacji tych Dyspozycji w odpowiednich regulacjach dotyczących produktu, którego Dyspozycja dotyczy. Jeżeli termin ten nie przypada w dniu roboczym Banku, Dyspozycja zostanie zrealizowana w najbliższym dniu roboczym Banku przypadającym po dniu wskazanym w Dyspozycji jako dzień jej realizacji.

9. Dyspozycje dotyczące otwierania i prowadzenia Rachunków Lokat przekazane przez Klienta w dniu roboczym Banku do godz. 16:00 i nie wskazujące późniejszego terminu ich realizacji, realizowane będą przez Bank w tym samym dniu. Dyspozycje przekazane po tej godzinie będą realizowane w następnym dniu roboczym Banku.
10. Klient zobowiązuje się zapewnić środki na rachunkach niezbędne do realizacji Dyspozycji najpóźniej do godziny 16:00 dnia wskazanego przez Klienta jako dzień realizacji Dyspozycji.
11. Bank nie zrealizuje Dyspozycji w sytuacji, gdy:
 - a) Dyspozycja nie spełnia warunków opisanych w Regulaminie, w tym gdy przekracza zakres opisany w Załączniku do niniejszego Regulaminu, i/lub gdy dotyczy:
 - przekazania środków Klienta na rachunek bankowy nie należący do Klienta prowadzony przez Bank oraz na rachunek w innym banku,
 - udzielenia, zmiany bądź odwołania pełnomocnictw,
 - b) Klient nie zabezpieczy środków niezbędnych na realizację Dyspozycji, jak również na pobranie opłat za realizację czynności wskazanych w Dyspozycji, z zastrzeżeniem zapisów Umowy w zakresie braku pełnej kwoty środków na Rachunku Rozliczeniowym wskazanym w Dyspozycji dotyczącej otwarcia Rachunku Lokaty,
 - c) Dyspozycja zostanie złożona niezgodnie z odpowiednimi regulacjami dotyczącymi danych produktów i usług obowiązującymi w Banku.
12. Po zrealizowaniu Dyspozycji Bank niezwłocznie przekaże Klientowi potwierdzenie jej realizacji za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej lub wysyłając je na adres poczty elektronicznej Użytkownika składającego Dyspozycję wskazany zgodnie z § 3 ust. 1 lit. b – c. Potwierdzenie Dyspozycji będzie zawierało warunki złożonej Dyspozycji a ponadto wszelkie dokonane przez Bank rozliczenia (w tym pobrane opłaty i prowizje) w

związku z jej realizacją. Dyspozycja otwarcia Rachunku Lokaty oraz Rachunku Rozliczeniowego wskaże numer rachunku.

13. Zastrzeżenia Użytkownika w zakresie treści otrzymanych potwierdzeń Dyspozycji będą przyjmowane przez Bank w trybie reklamacyjnym opisanym w rozdziale dotyczącym reklamacji.

Rozdział X.

Reklamacje

§ 14

1. Klient lub działający w jego imieniu Użytkownik 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 usługę bankowości elektronicznej iBiznes24 lub przez Usługę E-MAIL;
 - d) na adres do doręczeń elektronicznych Banku **AE:PL-10627-95023-GADAI-17**
2. Odpowiednie adresy oraz numery telefonów Banku dostępne są w jednostkach organizacyjnych Banku zajmujących się obsługą Klienta oraz wskazane są na stronie internetowej Banku www.santander.pl i w odpowiednich regulaminach usług, za pośrednictwem których reklamacja może być złożona, zgodnie z ust. 1.
3. Odpowiedź na reklamację, w zależności od charakteru sprawy oraz wyboru Klienta lub działającego w jego imieniu Użytkownika sposobu powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, zostanie udzielona przez Bank do skrzynki odbiorczej uprawnionego użytkownika w usługach bankowości elektronicznej iBiznes24 lub listownie lub na adres poczty elektronicznej Klienta/Użytkownika wskazany w Umowie:

- a) w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych wskazanych w art. 3 UUP (m.in. wykonanie transakcji płatniczych, wydawanie instrumentów płatniczych) – w terminie 15 dni roboczych, od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 35 dni roboczych, po uprzednim wyjaśnieniu przyczyn opóźnienia i wskazaniu okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia,
 - b) w pozostałych sprawach w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji; W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 60 dni kalendarzowych, po uprzednim wyjaśnieniu przyczyn opóźnienia i wskazaniu okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia.
4. W przypadku reklamacji dotyczących niewykonanych lub nienależycie wykonanych Dyspozycji, jak również wszelkich niezgodności w potwierdzeniu Dyspozycji, w toku postępowania reklamacyjnego ponownie zostaną ustalone warunki Dyspozycji na podstawie oświadczeń Banku i Klienta złożonych w trakcie zarejestrowanych rozmów telefonicznych poprzez ich odtworzenie lub poprzez prezentację korespondencji zrealizowanej w ramach Usługi E-MAIL. W przypadku stwierdzenia rozbieżności Bank dokona odpowiednich korekt i Klient otrzyma potwierdzenie wskazujące dokonane zmiany warunków Dyspozycji.
 5. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez Bank dostępne są na stronie internetowej Banku www.santander.pl oraz w jednostkach organizacyjnych Banku zajmujących się obsługą Klienta.
 6. Spór między Klientem będącym osobą fizyczną a Bankiem w sytuacji nieuwzględnienia przez Bank reklamacji Klienta może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów przed Rzecznikiem Finansowym, w trybie określonym w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Rozdział XI.

Wypowiedzenie i rozwiązanie Umowy

§ 15

1. Klient lub Bank mogą rozwiązać Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia dokonanego w formie pisemnej lub za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej.
2. Bank może rozwiązać Umowę za wypowiedzeniem z ważnych powodów.
3. Za ważne powody uprawniające Bank do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem uznaje się zmianę powszechnie obowiązujących przepisów prawa uniemożliwiająca realizację przez Bank Umowy lub naruszenie przez Klienta/Użytkownika postanowień Umowy, niniejszego Regulaminu i innych uregulowań stanowiących integralną część Umowy lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności:
 - a) udostępnienie osobom nieupoważnionym hasła do identyfikacji, wykorzystywanego przy realizacji Usługi Telefonicznej i Usługi Telefon do Klienta lub umożliwienie przez Klienta złożenia Dyspozycji przez osoby nieuprawnione z adresu poczty elektronicznej Użytkownika (dotyczy Usługi E-MAIL),
 - b) uzasadnione podejrzenie popełnienia przestępstwa przez Klienta lub Użytkownika,
 - c) ujawnienie niezgodnej ze stanem faktycznym informacji w przekazanych Bankowi dokumentach i danych personalnych,
 - d) wykorzystanie Usług niezgodnie z ich przeznaczeniem,
 - e) zaprzestanie spełniania przez Klienta wymagań przewidzianych w Regulaminie dla korzystania z Usług.
4. Wypowiedzenie Umowy w formie pisemnej przez Bank uważa się za skutecznie dokonane z chwilą jego

doręczenia lub dwukrotnego awizowania przesyłki nadanej listem poleconym w placówce Poczty Polskiej na wskazany przez Klienta adres do korespondencji. Postanowienia powyższego nie stosuje się w przypadku osób fizycznych prowadzących we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, a także wspólników spółek cywilnych osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą.

5. O ile w Umowie nie określono inaczej wypowiedzenie przez Klienta lub Bank Umowy nie stanowi wypowiedzenia umów o korzystanie z poszczególnych produktów/usług zawartych w wyniku skorzystania przez Klienta z Usług i nie skutkuje zamknięciem otwartych na ich mocy Rachunków Rozliczeniowych, Rachunków Lokat, wydanych Kart płatniczych, Usług Bankowości Elektronicznej, które będą prowadzone na warunkach wcześniej ustalonych.

Rozdział XII.

Postanowienia końcowe

§ 16

1. Klient jest zobowiązany do korzystania z Usług zgodnie z postanowieniami Umowy, niniejszym Regulaminem i innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część Umowy oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz ponosi pełną odpowiedzialność za działania i zaniechania działań Użytkowników w tym zakresie.
2. Bank będzie informował o zmianach w niniejszym Regulaminie:
 - a) poprzez Skrzynkę odbiorczą – dotyczy Klientów korzystających z Usługi Bankowości Elektronicznej z dostępną funkcjonalnością Skrzynki odbiorczej, lub
 - b) poprzez zamieszczenie treści zmian na wyciągach bankowych do Rachunków lub z wyciągami – dotyczy pozostałych Klientów lub

c) 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 powyżej, skutkuje akceptacją tych zmian.
4. Bank będzie przekazywał informację o zmianach, o których mowa w ust. 2 lit. b – c oraz inne zawiadomienia związane z Usługami, z zastrzeżeniem §15 ust.4 listem zwykłym na podany przez Klienta adres do korespondencji.
5. Klient jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Banku o wszelkich zmianach danych zawartych w jego dokumentacji przechowywanej w Banku mających wpływ na korzystanie z Usług.

§17

1. Językiem obowiązującym w relacjach Banku z Klientem jest język polski.
2. Prawem właściwym do zawarcia i wykonywania Umowy jest prawo polskie.
3. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.

Załącznik – wykaz dostępnych dyspozycji i informacji

L.p.	Rodzaj Dyspozycji i informacji	Usługa Telefoniczna	Usługa E-MAIL	Usługa Telefon do Klienta
1.	2.	3.	4.	5.
I.	DYSPOZYCJE:			
1.	Dyspozycja zawarcia umowy o nowy produkt/uruchomienie usługi:			
	a) Rachunek Rozliczeniowy ¹⁾	+	+	–
	b) Rachunek Lokaty ¹⁾	+	+	+
	c) usługa cyklicznego otwierania lokat typu overnight oraz lokat negocjowanych ¹⁾	+	+	+
	d) Karta płatnicza ²⁾	+	+	–
	e) Usług Bankowości Elektronicznej ²⁾	+	+	–
	UWAGA: 1) Dyspozycja otwarcia Rachunku Rozliczeniowego do którego zgodnie z wymaganiami odrębnych regulacji powinien być prowadzony Rachunek VAT, powinna zawierać także wskazanie istniejącego Rachunku VAT Klienta lub zlecenie otwarcia nowego Rachunku VAT, który ma być powiązany z tym Rachunkiem Rozliczeniowym. Realizacja Dyspozycji otwarcia Rachunku Rozliczeniowego lub Rachunku Lokaty złożonej za pośrednictwem Usługi E-MAIL nastąpi po zawarciu przez Klienta i Bank odpowiedniej umowy o produkt, którego Dyspozycja dotyczy, o treści zawierającej warunki określone przez Użytkownika w Dyspozycji przekazanej za pośrednictwem Usługi E-MAIL. Umowa powinna być zawarta w formie pisemnej lub zaakceptowana przez Klienta za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą akceptację przez Klienta dokumentów przygotowanych i przekazanych tą drogą przez Bank. 2) Realizacja Dyspozycji nastąpi po zawarciu przez Klienta i Bank odpowiedniej umowy o produkt, którego Dyspozycja dotyczy, o treści zawierającej warunki określone przez Użytkownika odpowiednio telefonicznie (w przypadku Usługi Telefonicznej) lub w Dyspozycji przekazanej za pośrednictwem Usługi E-MAIL. Umowa powinna być zawarta w formie pisemnej lub zaakceptowana przez Klienta za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą akceptację przez Klienta dokumentów przygotowanych i przekazanych tą drogą przez Bank.			
2.	Dyspozycja zmiany warunków prowadzenia/obsługi następującego produktu/ usługi:			
	a) Rachunek Rozliczeniowy, Rachunek VAT ¹⁾	+	+	–
	b) Rachunek Lokaty	+	+	+
	c) usługa cyklicznego otwierania lokat typu overnight oraz lokat negocjowanych	+	+	+
	d) Karta płatnicza ²⁾	+	+	–
	e) Usług Bankowości Elektronicznej ²⁾	+	+	–
	UWAGA: 1) Dyspozycja zmiany warunków prowadzenia Rachunku Rozliczeniowego może dotyczyć także dyspozycji zmiany powiązania tego Rachunku Rozliczeniowego z Rachunkiem VAT, której efektem będzie otwarcie nowego lub zamknięcie istniejącego Rachunku VAT.			

L.p.	Rodzaj Dyspozycji i informacji	Usługa Telefoniczna	Usługa E-MAIL	Usługa Telefon do Klienta
1.	2.	3.	4.	5.
	2) Realizacja Dyspozycji nastąpi po zawarciu przez Klienta i Bank aneksu do odpowiedniej umowy o produkt, którego Dyspozycja dotyczy, o treści zawierającej warunki określone przez Użytkownika odpowiednio telefonicznie (w przypadku Usługi Telefonicznej lub w Dyspozycji przekazanej za pośrednictwem Usługi E-MAIL. Aneks do umowy powinien być zawarty w formie pisemnej lub zaakceptowany przez Klienta za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą akceptację przez Klienta dokumentów przygotowanych i przekazanych tą drogą przez Bank. W przypadku dyspozycji okresowego zwiększenia wysokości limitu do autoryzacji dla Karty płatniczej typu charge powyższa zasada zawarcia/akceptacji aneksu do umowy dotyczy tylko sytuacji złożenia tej Dyspozycji za pośrednictwem Usługi E-MAIL.			
3.	Dyspozycja wypowiedzenia umowy dotycząca następującego produktu/ usługi:			
	a) Rachunek Rozliczeniowy ¹⁾	+	+	–
	b) Rachunek Lokaty	+	+	+
	c) usługa cyklicznego otwierania lokat typu overnight oraz lokat negocjowanych	+	+	+
	d) Karta płatnicza ²⁾	+	+	–
	e) Usług Bankowości Elektronicznej ²⁾	+	+	–
	UWAGA: 1) Warunki realizacji Dyspozycji wypowiedzenia umowy i zamknięcia Rachunku Rozliczeniowego: 1. Bank realizuje Dyspozycję wypowiedzenia umowy i zamknięcia Rachunku Rozliczeniowego spełniającą łącznie następujące warunki: a) Rachunek Rozliczeniowy, którego Dyspozycja dotyczy, nie jest ostatnim Rachunkiem Rozliczeniowym Klienta prowadzonym w Banku, b) do Rachunku Rozliczeniowego, którego Dyspozycja dotyczy, nie funkcjonuje Karta płatnicza, c) jeżeli na Rachunku Rozliczeniowym, którego Dyspozycja dotyczy znajdują się środki pieniężne, środki te będą po jego zamknięciu przekazane na inny rachunek tego samego Klienta prowadzony w Banku, d) jeżeli Rachunek Rozliczeniowy którego Dyspozycja dotyczy, jest powiązany z Rachunkiem VAT, który nie jest powiązany jednocześnie z innym Rachunkiem Rozliczeniowym, wtedy zamknięcie Rachunku Rozliczeniowego wiąże się także z zamknięciem tego Rachunku VAT. Jeżeli na zamykanym Rachunku VAT znajdują się środki, jego zamknięcie jest poprzedzone ich przeksięgowaniem na inny Rachunek VAT tego samego Klienta prowadzony w Banku – zgodnie z zasadami opisanymi w odrębnych regulacjach i zleceniem Użytkownika złożonym w ramach Dyspozycji zamknięcia Rachunku Rozliczeniowego. 2. Po otrzymaniu Dyspozycji, o której mowa w pkt 1., Bank przekaże Klientowi niezwłocznie zawiadomienie o złożeniu takiej Dyspozycji przez Użytkownika przesyłając/udostępniając je: a) na wskazany do kontaktu z Bankiem adres do korespondencji lub adres poczty elektronicznej lub b) za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą akceptację przez Klienta dokumentów przekazanych tą drogą przez Bank. 3. Bank zrealizuje Dyspozycję Użytkownika pod warunkiem: a) nie zgłoszenia do niej przez Klienta zastrzeżeń Bankowi w terminie 7 dni roboczych od dnia przesłania zawiadomienia w sposób, o którym mowa w pkt 2a) lub b) akceptacji Dyspozycji przez Klienta wyrażonej za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej – dotyczy sytuacji przesłania do Klienta informacji w formie, o której mowa w pkt 2b). 2) Realizacja Dyspozycji przez Bank nastąpi po złożeniu przez Klienta Dyspozycji wypowiedzenia umowy o treści zawierającej warunki określone przez Klienta odpowiednio telefonicznie (w przypadku Usługi Telefonicznej) lub w Dyspozycji przekazanej za pośrednictwem Usługi E-MAIL. Wypowiedzenie umowy powinno być złożone przez Klienta w formie pisemnej lub zaakceptowane przez niego za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą akceptację przez Klienta dokumentów przekazanych tą drogą przez Bank.			
4.	Inne Dyspozycje:			
	a) kupna / sprzedaży waluty od / dla Klienta z zastosowaniem wynegocjowanych pomiędzy Klientem a Bankiem kursów przeliczenia waluty	+	+	–

L.p.	Rodzaj Dyspozycji i informacji	Usługa Telefoniczna	Usługa E-MAIL	Usługa Telefon do Klienta
1.	2.	3.	4.	5.
	b) udostępnienia przez Bank w wersji elektronicznej lub pisemnej historii rachunków bankowych prowadzonych przez Bank na rzecz Klienta	+	+	–
	c) wystawienia przez Bank zaświadczeń dotyczących rachunków bankowych Klienta prowadzonych przez Bank	+	+	–
	d) awizowania wypłaty gotówkowej realizowanej w Oddziale Banku z rachunków bieżących Klienta prowadzonych przez Bank	+	+	–
	e) zastrzeżenia dokumentów, w tym blankietów czekowych Klienta	+	+	–
	f) reklamacji dotyczącej zakresu współpracy Klienta z Bankiem	+	+	–
	g) zastrzeżenie Karty płatniczej ¹⁾	+	+	–
	UWAGA: 1) W przypadku Dyspozycji przekazanej za pośrednictwem Usługi E-MAIL. Dyspozycja powinna być zawarta w formie pisemnej lub zaakceptowana przez Klienta za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą akceptację przez Klienta dokumentów przygotowanych i przekazanych tą drogą przez Bank.			
II.	INFORMACJE:			
1.	Informacja o warunkach udostępniania oraz zasadach funkcjonowania Rachunków Lokat, Rachunków Rozliczeniowych, Kart płatniczych, Usług Bankowości Elektronicznej, prowadzonych / świadczonych przez Bank na rzecz Klienta	+	+	+
2.	Informacja o stanie salda i obrotach na rachunkach Klienta prowadzonych przez Bank	+	+	–
3.	Informacja o wysokości kursów walut oferowanych przez Bank	+	+	–
4.	Informacja o stanie wykorzystania przyznanej Multilini, produktów udzielonych w ramach Multilini oraz wysokości wynikającego z tego tytułu zadłużenia wobec Banku	+	+	–

+ Dyspozycja/informacja dostępna w usłudze
 – Dyspozycja/informacja niedostępna w usłudze