

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:

- Bank** – Santander Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;
- Cecha biometryczna** – swoista indywidualna cecha charakteryzująca Użytkownika (np. odcisk palca) służąca do identyfikacji na urządzeniu mobilnym;
- 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**;
- Dyspozycja** – oświadczenie woli składane przez Klienta z wykorzystaniem Usług w celu dokonania czynności lub uzyskania informacji, wskazanych w Załączniku do niniejszego Regulaminu;
- Dzień roboczy Banku** – dzień nie będący dniem ustawowo wolnym od pracy lub sobotą;
- Hasło do identyfikacji / hasło do kontaktu z Bankiem** – ciąg znaków identyfikujących Użytkownika, zapewniające Użytkownikowi dostęp do Usługi Telefonicznej lub Usługi Telefon do Klienta;
- Karta płatnicza** – udostępniana przez Bank w oparciu o odpowiednie regulaminy karta debetowa, karta charge lub karta pre-paid;
- 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;
- Mobilna autoryzacja** - narzędzie autoryzacji dostępne w aplikacji Santander mobile wykorzystywane do identyfikacji Użytkownika w Usłudze Telefonicznej;
- Mobilny podpis** - narzędzie autoryzacji dostępne w aplikacji iBiznes24 mobile wykorzystywane do identyfikacji Użytkownika w Usłudze Telefonicznej;
- 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;
- Obciążenie** – każda operacja skutkująca zmniejszeniem salda na Rachunku, dokonywana w formie bezgotówkowej;
- Oddział Banku** – jednostka organizacyjna Banku prowadząca działalność operacyjną;
- 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;
- PIN do Mobilnej autoryzacji** – kod cyfrowy służący do identyfikacji Użytkownika przy korzystaniu z Mobilnej autoryzacji;
- PIN do Mobilnego podpisu** – kod cyfrowy służący do identyfikacji Użytkownika, wykorzystywany przez narzędzie autoryzacji Mobilny podpis;
- Posiadacz** – Klient, dla którego Bank prowadzi Rachunek/Rachunki;
- Rachunek** – prowadzony przez Bank dla Klienta rachunek bankowy: Rachunek Rozliczeniowy lub Rachunek Lokaty;
- Rachunek Rozliczeniowy** – prowadzony przez Bank dla Klienta rachunek bieżący (w PLN), rachunek bieżący walutowy, rachunek płacowy i inne wskazane w odpowiednich Regulacjach;
- Rachunek Lokaty** – prowadzony przez Bank dla Klienta rachunek lokaty terminowej na zasadach określonych w odpowiednich Regulacjach;
- 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 zwrótnie 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

1. Każdorazowo korzystając z Usługi Telefonicznej przed złożeniem Dyspozycji i/lub udzieleniem informacji objętej tajemnicą bankową Użytkownik jest identyfikowany przez Bank.
2. Pozytywna identyfikacja Użytkownika Usługi Telefonicznej polega na:
 - a) podaniu prawidłowego numeru NIK i hasła PIN lub
 - b) podaniu prawidłowego numeru NIK i potwierdzenie tożsamości z wykorzystaniem Mobilnej autoryzacji/ Mobilnego podpisu lub
 - c) pozytywnej weryfikacji (rozpoznaniu) numeru telefonu, z którego Użytkownik łączy się z Bankiem i podaniu prawidłowego hasła PIN lub
 - d) pozytywnej weryfikacji (rozpoznaniu) numeru telefonu, z którego Użytkownik łączy się z Bankiem i potwierdzeniu tożsamości z wykorzystaniem Mobilnej autoryzacji/ Mobilnego podpisu
 - e) 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.
3. Identyfikacja Użytkownika, który korzysta z Usługi Telefonicznej po raz pierwszy jest wykonywana wyłącznie w sposób wskazany w ust. 2 lit. a.
4. Dyspozycja złożona przez Użytkownika, który nie został pozytywnie zidentyfikowany przez Bank, nie zostanie przyjęta do realizacji.
5. W przypadku, gdy wymagają tego względy bezpieczeństwa lub przepisy prawa, Bank może wymagać silnego

uwierzytelniania Klienta z wykorzystaniem udostępnianych przez Bank narzędzi autoryzacji.

§ 6

1. 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).
2. Klient/Użytkownik Usługi Telefonicznej powinien z należytą starannością chronić numer NIK i hasło PIN. Klient/Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za ich udostępnienie osobom trzecim.
3. W przypadku utraty PIN lub wejścia w posiadanie numeru PIN przez osobę nieupoważnioną, Użytkownik Usługi Telefonicznej obowiązany jest zgłosić dyspozycję jego zmiany:
 - a) 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
 - b) osobiście w Oddziale Banku lub pracownikowi innej jednostki Banku wyznaczonemu do obsługi Klienta.
4. 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.
5. 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

1. Weryfikacja (rozpoznanie) numeru telefonu, z którego Użytkownik Usługi Telefonicznej łączy się z Bankiem polega na porównaniu tego numeru z numerem telefonu:
 - a) wskazanym 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
 - b) 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.
2. Jeden Użytkownik może kontaktować się z Bankiem za pośrednictwem różnych numerów telefonów zgłoszonych do jego identyfikacji w Usłudze Telefonicznej z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Jeden numer telefonu może być wykorzystany do weryfikacji tożsamości tylko jednego Użytkownika.
4. Zmianę numeru telefonu wskazanego do weryfikacji tożsamości Użytkownika może zgłosić:
 - a) Klient – dotyczy numeru telefonu, o którym mowa w ust. 1 lit. a i ust. 1 lit. b lub
 - b) Użytkownik – dotyczy numeru telefonu, o którym mowa w ust. 1 lit. b.

Zmiana jest wykonywana w formie i w sposób wskazany w ust. 1.
5. 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 Dyspozycje 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 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⁾	+	+	-
<p>UWAGA:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>				
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⁾	+	+	-
<p>UWAGA:</p> <p>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.</p> <p>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.</p>				

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⁾	+	+	-
	<p>UWAGA:</p> <p>1) Warunki realizacji Dyspozycji wypowiedzenia umowy i zamknięcia Rachunku Rozliczeniowego:</p> <p>1. Bank realizuje Dyspozycję wypowiedzenia umowy i zamknięcia Rachunku Rozliczeniowego spełniającą łącznie następujące warunki:</p> <p>a) Rachunek Rozliczeniowy, którego Dyspozycja dotyczy, nie jest ostatnim Rachunkiem Rozliczeniowym Klienta prowadzonym w Banku,</p> <p>b) do Rachunku Rozliczeniowego, którego Dyspozycja dotyczy, nie funkcjonuje Karta płatnicza,</p> <p>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,</p> <p>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 zamkniętym 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.</p> <p>2. Po otrzymaniu Dyspozycji, o której mowa w pkt 1., Bank przekaże Klientowi niezwłocznie zawiadomienie o złożeniu takiej Dyspozycji przez Użytkownika przesyłając/udostępniając je:</p> <p>a) na wskazany do kontaktu z Bankiem adres do korespondencji lub adres poczty elektronicznej lub</p> <p>b) za pośrednictwem Usług Bankowości Elektronicznej z funkcjonalnością umożliwiającą akceptację przez Klienta dokumentów przekazanych tą drogą przez Bank.</p> <p>3. Bank zrealizuje Dyspozycję Użytkownika pod warunkiem:</p> <p>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</p> <p>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).</p> <p>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.</p>			
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				