

Regulamin wybranych usług skarbowych

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy „Regulamin wybranych usług skarbowych” (zwany dalej „Regulaminem”) stanowi integralną część Umowy ramowej o usługi bankowe (zwanej dalej „Umową”), na podstawie której Bank i Firma (zwane dalej łącznie „Stronami”) mogą m.in. zawierać transakcje wskazane w treści Umowy oraz w niniejszym Regulaminie.
2. Regulamin wraz Umową stanowi wyłączne źródło praw i obowiązków Stron w zakresie zawierania i rozliczania transakcji i uzupełnia postanowienia Umowy w tym zakresie.
3. W przypadku sprzeczności Umowy z postanowieniami Regulaminu w przedmiocie dot. zawierania i rozliczania transakcji, pierwszeństwo będą miały postanowienia niniejszego Regulaminu.
4. Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest na stronie internetowej: skarb.santander.pl. Zmiany treści Regulaminu są ogłaszane z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem na powyższej stronie internetowej przy czym przyjmuje się, że zmiana Regulaminu znajduje zastosowanie do transakcji zawartych przez Firmę z Bankiem po dniu wejścia zmiany Regulaminu w życie. Strony zgodnie przyjmują, że ogłoszenie w powyższy sposób treści Regulaminu lub zmiany Regulaminu jest równoznaczne z ustaleniem, że Firma miała możliwość zapoznania się z treścią aktualnego Regulaminu.
5. W przypadku obowiązywania lub zawarcia przez Firmę z Bankiem Umowy ramowej o trybie zawierania oraz rozliczania transakcji (w tym każdej jej odmiany umożliwiającej zawieranie i rozliczanie transakcji określonych treścią niniejszego Regulaminu) - wszelkie transakcje określone treścią niniejszego Regulaminu będą zawierane i wykonywane w oparciu o umowę ramową o trybie zawierania oraz rozliczania transakcji, a jej postanowienia będą miały pierwszeństwo w stosunku do Umowy.
6. Bank nie świadczy na rzecz Firmy usługi doradztwa inwestycyjnego w rozumieniu art. 69 ust. 2 pkt 5 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi z dnia 29 lipca 2005 r. (Dz.U. z 2005 r. Nr 183 poz. 1538, ze zmianami), chyba że świadczenie takiej usługi przez Bank na rzecz Firmy wynika z odrębnej Umowy zawartej pomiędzy Bankiem a Firmą na piśmie pod rygorem nieważności. Bank nie ponosi odpowiedzialności za decyzje inwestycyjne Firmy. Jakikolwiek udzielone przez Bank informacje lub wyjaśnienia (w tym pisemne, elektroniczne lub ustne) dotyczące transakcji skarbowych, nie stanowią rekomendacji do zawarcia lub powstrzymania się od zawarcia tych transakcji.
7. Firma oświadcza, że działa na własny rachunek i podejmuje własne, niezależne decyzje co do zawarcia i wykonania niniejszej Umowy i transakcji skarbowych, a także co do tego, czy zawarta transakcja skarbowa jest przydatna do jego celów gospodarczych, w oparciu o własne rozeznanie oraz dokonane analizy. Przed zawarciem transakcji skarbowej Firma dokonuje starannej weryfikacji wszystkich ryzyk ekonomicznych, prawnych oraz podatkowych związanych z daną transakcją skarbową.

§ 2

Rodzaje transakcji

1. Strony postanawiają, że na podstawie Umowy i na zasadach określonych treścią niniejszego Regulaminu mogą zawierać między sobą w przyszłości Umowy szczegółowe, których przedmiotem są następujące transakcje:
 - (a) natychmiastowe transakcje walutowe polegające na zawarciu kontraktu kupna/sprzedaży waluty obcej za PLN lub za inną walutę wymiennalną, którego realizacja następuje w dniu zawarcia transakcji (value today), na następny dzień roboczy (value tomorrow), lub na dwa dni robocze po zawarciu transakcji (value spot) – zwane dalej łącznie „transakcjami walutowymi”;
 - (b) transakcje depozytowe– zwanymi również łącznie „transakcjami”.
2. Wszystkie transakcje zawierane są w oparciu o założenie, że Umowa i zawierane na jej podstawie transakcje stanowią jeden stosunek prawny pomiędzy Stronami. Opóźnienie bądź brak spełnienia świadczenia na podstawie jednej transakcji stanowić będzie opóźnienie lub brak spełnienia świadczenia z tytułu Umowy jako całości.

§ 3

Zawieranie transakcji

1. Transakcje walutowe oraz transakcje depozytowe będą zawierane telefonicznie lub za pomocą elektronicznych środków przekazywania informacji na odległość.
2. Transakcja zostanie zawarta z chwilą złożenia przez obie Strony oświadczeń woli, w których Strony wyrażą definitywną zgodę na związanie się uzgodnionymi warunkami transakcji.
3. Firma upoważnia osoby wymienione w Umowie w sekcji „wybrane usługi skarbowe” lub w załączniku do Umowy „osoby uprawnione do działania i zawierania transakcji w imieniu Firmy” do zawierania transakcji z Bankiem w imieniu i na rachunek Firmy w kanale telefonicznym.
4. Ponadto do zawierania transakcji walutowych w imieniu Firmy upoważnione są osoby wskazane przez Klienta jako użytkownicy usługi bankowości elektronicznej iBiznes24, na podstawie odpowiednich dyspozycji Klienta, na zasadach i w zakresie określonym w *Zasadach korzystania z usługi bankowości elektronicznej iBiznes24*. Warunkiem koniecznym do udostępnienia możliwości wykonywania przez Klienta za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej iBiznes24 transakcji walutowych, jest zawarcie przez Klienta z Bankiem odpowiedniej umowy wskazanej w *Zasadach korzystania z usługi bankowości elektronicznej iBiznes24*.
5. Na prośbę pracownika Banku osoba upoważniona przez Firmę do składania oświadczeń woli przy zawieraniu transakcji telefonicznie powinna przedstawić się z imienia i nazwiska, podać nazwę Firmy oraz hasło. Wystarczającym warunkiem dla ustalenia, czy transakcja została zawarta w imieniu Firmy przez osobę do tego umocowaną, będzie podanie przez tę osobę swojego imienia i nazwiska oraz nazwy Firmy i hasła.
6. Do telefonicznego zawierania transakcji walutowych oraz transakcji depozytowych w imieniu Banku upoważnieni są jednoosobowo dealerzy Banku – pracownicy Obszaru Rynków Finansowych Santander Bank Polska S.A. dostępni pod numerami telefonów: (61) 856 58 30; (61) 856 58 14, (22) 586 83 20; (22) 586 83 38, (71) 369 94 00; (71) 369 94 14. Dodatkowo do telefonicznego zawierania transakcji depozytowych w imieniu Banku upoważnieni są jednoosobowo - pracownicy Departamentu Globalnej Bankowości Transakcyjnej Santander Bank Polska S.A. dostępni pod numerem telefonu (22) 534 18 02.
7. Każda ze Stron Umowy ma prawo do rejestrowania wszelkich wzajemnych rozmów telefonicznych lub komunikatów przekazywanych w innej uzgodnionej przez Strony formie, a odnoszących się pośrednio bądź bezpośrednio do zawieranych transakcji. Dokonane rejestracje stanowić mogą dowód w razie wszczęcia postępowania dla ustalenia kwestii związanych z poszczególnymi transakcjami przed Sądem lub innym organem powołanym dla rozpoznawania i rozstrzygania wzajemnych sporów.
8. Warunkiem umożliwiającym zawieranie transakcji telefonicznie jest wskazanie przez Firmę: osób upoważnionych do zawierania transakcji w jej imieniu, hasła, adresu mailowego do wysyłki potwierdzeń oraz rachunków bankowych za pośrednictwem, których nastąpi rozliczenie transakcji.
9. Warunkiem umożliwiającym zawieranie transakcji za pomocą elektronicznych środków przekazywania informacji na odległość, jest posiadanie dostępu do usługi bankowości elektronicznej iBiznes24 na zasadach i w zakresie określonym w *Zasadach korzystania z usługi bankowości elektronicznej iBiznes24*.
10. Bank może odmówić zawarcia transakcji z Firmą bez podania przyczyn, bądź jeżeli ze specyfiki warunków transakcji nie wynika nic innego - odmówić przyjęcia oferty od Firmy bez podania przyczyn. Bank nie ponosi odpowiedzialności wobec Firmy z tytułu jakichkolwiek szkód wynikłych z powodu odmowy zawarcia transakcji lub przyjęcia oferty do realizacji.

§ 4

Potwierdzanie transakcji

1. W dniu zawarcia poszczególnej transakcji Bank przesyła Firmie potwierdzenie zawarcia transakcji określające warunki jej zawarcia na adres email wskazany w Umowie w sekcji „wybrane usługi skarbowe” bądź w załączniku „osoby uprawnione do działania i zawierania transakcji w imieniu Firmy”
2. W przypadku zawarcia transakcji za pomocą elektronicznych środków przekazywania informacji na odległość, Bank udostępnia Firmie potwierdzenie zawarcia transakcji w ramach usług bankowości elektronicznej Banku.
3. Jeżeli Firma stwierdzi niezgodność między warunkami transakcji zawartymi w potwierdzeniu, a uzgodnionymi faktycznie przez Strony warunkami transakcji, zobowiązana jest przesłać Bankowi informację o dostrzeżonej niezgodności do godziny 16.00 następnego dnia roboczego po otrzymaniu potwierdzenia transakcji. Przesyłanie niezgodności następować będzie drogą elektroniczną na adres: backoffice@santander.pl. Brak zastrzeżeń co do treści potwierdzenia transakcji w tym terminie uważa się za jego akceptację.
4. W przypadku zgłoszenia przez Stronę zastrzeżeń co do treści potwierdzenia transakcji zgodnie z postanowieniami ust. 3, Strony ponownie potwierdzą między sobą warunki zawartej transakcji. W razie dokonania rejestracji wzajemnych rozmów telefonicznych lub komunikatów stosownie do postanowień par. 3 ust. 7, warunki zawartej transakcji zostaną określone na podstawie i zgodnie z treścią dokonanych

rejestracji. Po ponownym potwierdzeniu warunków transakcji Bank przesyła Firmie nowe potwierdzenie transakcji określające uzgodnione warunki transakcji.

5. W przypadku nieotrzymania przez Firmę potwierdzenia zawarcia transakcji w terminie, o którym mowa w ust. 1, lub niemożliwości jego wygenerowania, o którym mowa w ust. 2, Firma zobowiązana jest powiadomić Bank o tym fakcie do godziny 12.00 następnego dnia roboczego po dniu zawarcia transakcji. Bank tego samego dnia przesyła Firmie potwierdzenie zawarcia transakcji.
6. Potwierdzenia wydrukowane i przesyłane Firmie przez Bank mają rangę dokumentu i nie wymagają podpisu ze strony Banku.
7. Ewentualne niewysłanie potwierdzenia transakcji przez Bank nie powoduje nieważności transakcji.

§ 5

Rozliczenie transakcji

1. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień stron zawartych w treści poszczególnych transakcji realizacja świadczeń pieniężnych wynikających z transakcji dokonywana będzie:
 - a) po stronie Firmy za pośrednictwem rachunków bankowych (umów szczegółowych) zawieranych na podstawie Umowy lub za pośrednictwem e-wniosek specjalnych w bankowości elektronicznej.
 - b) po stronie Banku – za pośrednictwem rachunków wskazanych przez Bank w Instrukcjach rozliczeniowych w ust. 4 poniżej. Jeżeli Strona wskazała kilka rachunków nie określając szczegółowo ich charakteru, to uzgadniając warunki transakcji Strona ta zobowiązana jest do wskazania rachunku, na który świadczenie pieniężne wynikające z treści transakcji ma być przekazane. W razie wątpliwości świadczenie pieniężne winno być przekazane na pierwszy z rachunków wskazany przez daną Stronę.
2. W dniu płatności świadczenia pieniężnego wynikającego z zawartej transakcji, każda ze Stron zobowiązana jest przekazać na rachunek drugiej Strony kwotę świadczenia pieniężnego, chyba, że Strony ustalą odmienny sposób spełnienia świadczenia, bądź też Bank dokona jednostronnego rozliczenia na zasadzie potrącenia, kompensacji lub rozliczenia różnicą. Za dzień spełnienia świadczenia pieniężnego uważa się dzień, w którym kwota świadczenia wpłynęła na rachunek drugiej strony, bądź świadczenie zostało spełnione w odmienny sposób ustalony między Stronami. Świadczenie uważa się za spełnione, jeżeli wpłynęło do Banku do godziny 12:00 w dniu spełnienia świadczenia pieniężnego.
3. W przypadku braku środków pieniężnych na pokrycie w całości lub części zobowiązania, o którym mowa w ust. 2, Bank jest uprawniony do jednostronnego wykonania na rynku walutowym transakcji kompensacyjnej w oparciu o istniejące warunki rynkowe i obciążenia Firmy kosztami poniesionymi z tego tytułu, w tym kwotą rozliczenia.
4. Instrukcje rozliczeniowe – numery rachunków bankowych Banku - dla transakcji walutowych i depozytowych:

88 10900004 0000 0010 0441 0027 PLN	59 10900004 0000 00100 441 0161 CNY
34 10900004 0000 0010 0441 0029 USD	44 10900004 0000 0010 0441 0043 AUD
12 10900004 0000 0010 0441 0037 EUR	66 10900004 0000 0010 0441 0035 SEK
77 10900004 0000 0010 0441 0031 GBP	65 10900004 0000 0010 0441 0053 HUF
07 10900004 0000 0010 0441 0030 CHF	71 10900004 0000 0010 0441 0042 JPY
92 10900004 0000 0010 0441 0052 CZK	81 10900004 0000 0010 0441 0153 LVL
93 10900004 0000 0010 0441 0034 DKK	97 10900004 0000 00100 441 0156 LTL
98 10900004 0000 0010 0441 0041 NOK	70 10900004 0000 00100 441 0157 RUB
17 10900004 0000 0010 0441 0044 CAD	43 10900004 0000 00100 441 0158 MXN
86 10900004 0000 00100 441 0160 TRY	16 10900004 0000 00100 441 0159 RON

§ 6

Opóźnienie w realizacji świadczenia pieniężnego. Naprawienie szkody.

1. Jeżeli Strona Umowy opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego wynikającego z zawartej transakcji, Strona, na rzecz której powinno być spełnione świadczenie pieniężne uprawniona jest do podjęcia następujących działań w stosunku do Strony opóźniającej się:
 - (a) powstrzymania się od spełnienia na rzecz Strony opóźniającej się wszelkich świadczeń wynikających z zawartych wszystkich lub niektórych transakcji objętych niniejszą Umową do czasu spełnienia przez Stronę opóźniającą się świadczenia pieniężnego wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie, a w przypadku, gdy Stroną, na rzecz której powinno być spełnione świadczenie jest Bank - także do zablokowania przez Bank na rachunkach bankowych Firmy prowadzonych w Banku środków pieniężnych, bądź papierów wartościowych umożliwiających potrącenie zobowiązań Banku i Firmy do czasu spełnienia świadczenia pieniężnego przez Firmę, jak też utrzymania powyższej blokady środków pieniężnych do czasu rozliczenia wszystkich transakcji objętych niniejszą Umową zawartych przez Firmę;
 - (b) żądania od Strony opóźniającej się odsetek ustawowych za opóźnienie lub zwrotu kosztów opóźnienia.

2. Strona opóźniająca się zobowiązana jest do przekazania odsetek ustawowych, o których mowa w ust.1, wraz ze świadczeniem pierwotnym na rachunek drugiej Strony, na który winno być przekazane pierwotne świadczenie wynikające z transakcji. Strona opóźniająca się przekaże świadczenie wraz z odsetkami ustawowymi niezwłocznie bez odrębnego wezwania drugiej Strony. Strona, na rzecz której powinno być spełnione świadczenie pieniężne może zwolnić Stronę opóźniająca się na jej wniosek od obowiązku zapłaty odsetek ustawowych.

§ 7

Rozwiązanie transakcji. Naprawienie szkody.

1. Strona opóźniająca się najpóźniej do godziny 16:00 w dniu spełnienia świadczenia jest zobowiązana wykazać drugiej Stronie w sposób satysfakcjonujący tę Stronę, iż niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania w terminie wynikało z przyczyn, za które Strona opóźniająca się nie ponosi odpowiedzialności.
2. W przypadku gdy opóźnienie w realizacji jakiegokolwiek świadczenia objętego transakcją trwa dłużej niż 2 dni robocze, liczone od dnia, w którym świadczenie miało być spełnione, bądź też Strona opóźniająca się („Strona B”) nie wykazała drugiej Stronie („Strona A”) w sposób satysfakcjonujący tę Stronę okoliczności wystąpienia opóźnienia, Strona A może w dowolnym czasie dokonać przedterminowego rozliczenia wszystkich lub niektórych transakcji (tj. jej zamknięcia przed uzgodnionym pierwotnie przez Strony terminem rozliczenia) zawartych na podstawie Umowy, stosownie do wyboru i decyzji Strony A. W takim wypadku obliczenia kwoty zamknięcia i realizację przedterminowego zamknięcia transakcji dokonuje Bank.
3. Strony dopuszczają możliwość wzajemnego dochodzenia naprawienia szkody spowodowanej niewykonaniem bądź nienależytym wykonaniem zobowiązania przez jedną ze Stron w wysokości faktycznie poniesionej szkody, a w przypadku spełnienia świadczenia pieniężnego wraz z odsetkami ustawowymi –w wysokości szkody przekraczającej wysokość zapłaconych odsetek ustawowych.
4. W przypadku złożenia Bankowi oświadczenia o odmowie spełnienia zobowiązania przed dniem płatności świadczenia, bądź w tym dniu, Bank jest uprawniony do natychmiastowego odpowiedniego zastosowania procedury, o której mowa w par. 6 ust. 1 lit. a) oraz par. 7 ust. 2.

§ 8

Zabezpieczenie transakcji

1. W celu zabezpieczenia wszelkich roszczeń Banku z tytułu transakcji Firma udziela na rzecz Banku pełnomocnictwa do dysponowania środkami pieniężnymi zgromadzonymi na rachunku bieżącym oraz innych rachunkach Firmy prowadzonych w Banku i jednocześnie oświadcza, iż wpływy na tych rachunkach stanowią zabezpieczenie roszczeń Banku.
2. Bank jest uprawniony do dokonania przewalutowania wszelkich środków pieniężnych utrzymywanych w Banku na rzecz Firmy w jednej walucie na określoną inną walutę stosownie do zaistniałych potrzeb, bądź też w celu pokrycia zobowiązań Firmy wynikających z transakcji należnych w - innej walucie. Bank jest uprawniony do wyboru kursu przewalutowania środków, o których mowa wyżej, stosownie do swojego uznania i wyboru. Bank jest uprawniony do pobrania od Firmy opłat i prowizji należnych z tytułu powyższego przewalutowania.
3. Niezależnie od postanowień ust. 1 i 2 powyżej - w celu ograniczenia ryzyka kredytowego ponoszonego przez Bank w związku z transakcjami walutowymi, Bank ma prawo przed zawarciem transakcji, zażądać ustanowienia przez Firmę zabezpieczenia transakcji. Wysokość i formę zabezpieczenia określa Bank w drodze jednostronnej decyzji uwzględniającej stosowaną w Banku metodologię oceny ryzyka kredytowego Firmy.
4. Ustanowienia zabezpieczenia następuje w drodze rozmowy telefonicznej dealera Banku – pracownika Obszaru Rynków Finansowych z osobą upoważnioną do składania oświadczeń woli w imieniu Firmy lub w innej formie.
5. W przypadku wcześniejszego rozwiązania Umowy Bankowi przysługuje w dowolnym czasie uprawnienie do zaspokojenia swoich roszczeń z tytułu Umowy oraz zawartych na jej podstawie transakcji, w tym z tytułu ustalonej kwoty rozliczenia, z ustanowionych przez Firmę zabezpieczeń.

§ 9

Wyłączenie odpowiedzialności.

1. Firma zwalnia Bank od odpowiedzialności wobec osób trzecich za wszelkie szkody powstałe w wyniku działań w ramach niniejszej Umowy, dokonywanych zgodnie z poleceniami Firmy.
2. Bank nie ponosi odpowiedzialności wobec Firmy za szkody spowodowane okolicznościami od Banku niezależnymi, za wyjątkiem szkód powstałych w wyniku niedochowania należytej staranności zawodowej przez Bank, bądź osoby działające w jego imieniu.

§ 10

Powiadamianie o zmianach danych.

1. Firma zobowiązuje się do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Banku o każdej zmianie danych zawartych w Umowie, w tym w szczególności o powołaniu lub odwołaniu jakiejkolwiek osoby wymienionej w sekcji „wybrane usługi skarbowe” Umowy lub w załączniku do Umowy „osoby uprawnione do działania i zawierania transakcji w imieniu Firmy, przy czym Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki prawne niewywiązania się Firmy z obowiązku, o którym mowa wyżej.
2. Oświadczenia woli, związane z dokonywaniem czynności bankowych, dotyczących wybranych usług skarbowych mogą być składane dodatkowo w postaci elektronicznej. Elektroniczna postać tych dokumentów spełnia wymóg formy pisemnej zgodnie z art. 7 Prawa bankowego, również, wtedy gdy forma pisemna jest zastrzeżona pod rygorem nieważności.
3. Zmiany, o których mowa w niniejszym paragrafie mogą być wprowadzane poprzez złożenie przez Klienta dyspozycji w postaci jednostronnego oświadczenia woli, drogą elektroniczną za pośrednictwem wybranych przez Klienta usług bankowości elektronicznej oraz wyłącznie na zasadach i w zakresie określonym przez Bank w odpowiednich Regulaminach lub Zasadach do wybranych przez Klienta usług bankowości elektronicznej. Składanie oświadczeń woli w postaci elektronicznej jest możliwe pod warunkiem udostępnienia przez Bank, w usłudze bankowości elektronicznej, z której Klient korzysta, procesu umożliwiającego realizację ww. czynności w szczególności poprzez wnioski typu: *dodanie nowego użytkownika iBiznes24, zmiana uprawnień użytkownika iBiznes24, zmiana w zakresie Umów skarbowych*. Szczegółowe warunki składania dyspozycji oraz ich realizacji przez Bank określone są w regulaminie usługi bankowości elektronicznej iBiznes24 tj. *Zasady korzystania z usługi bankowości elektronicznej iBiznes24*.
4. Strony zobowiązują się do wzajemnego zawiadamiania o wszelkich zmianach dotyczących rachunków rozliczeniowych. Z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w Umowie, bądź szybszego odnotowania zmiany przez Bank w systemie księgowo - transakcyjnym Banku, zawiadomienia, o którym mowa w niniejszym ustępie będą skuteczne poczynając od 5 dnia roboczego następującego po dniu, w którym Strona otrzymała to zawiadomienie.

§ 11

Przeciwdziałanie praniu pieniędzy

1. Bank jest związany przepisami o przeciwdziałaniu wprowadzaniu do obrotu finansowego wartości majątkowych pochodzących z nielegalnych lub nieujawnionych źródeł i przeciwdziałaniu finansowaniu terroryzmu, a w konsekwencji podejmuje działania, wymagane prawem i wewnętrznymi procedurami bankowymi mającymi na celu ochronę dobrego imienia Banku i ochronę systemu finansowego, których celem jest przeciwdziałanie procederowi tzw. prania pieniędzy. Dlatego Bank w szczególności ma obowiązek:
 - (a) poddawania obserwacji operacji bankowych,
 - (b) uzyskiwania od Firmy dodatkowych wyjaśnień,
 - (c) odmawiania zawarcia transakcji lub ich przerywania,
 - (d) rejestracji określonych typów transakcji,
 - (e) identyfikacji i rejestracji Firm i osób działających w ich imieniu,
 - (f) identyfikacji i rejestracji beneficjentów rzeczywistych Firmy.

§ 12

Skargi i reklamacje

1. W przypadku, gdy Firma składa skargę lub reklamację w związku z jakimkolwiek aspektem funkcjonowania niniejszego Regulaminu, bądź też w związku z Umową ramową o usługi bankowe w zakresie dotyczącym wybranych usług skarbowych, bądź Umową szczegółową, której przedmiotem są transakcje wymienione w § 2 niniejszego Regulaminu, skarga lub reklamacja może być złożona:
 - (a) ustnie: osobiście w placówce Banku lub telefonicznie pracownikowi prowadzącemu obsługę transakcyjną Klienta lub pracownikowi Banku.
 - (b) pisemnie: przesyłką pocztową lub poprzez kuriera lub pośłańca na adres siedziby Santander Bank Polska S.A. al. Jana Pawła II 17, 00-854 Warszawa lub placówki Banku lub osobiście w placówce Banku.
 - (c) w formie elektronicznej w usłudze Santander internet, Mini Firma internet, Moja Firma plus internet, iBiznes24.

Odpowiednie adresy oraz numery telefonów dostępne są w placówce Banku oraz na stronie internetowej Banku www.santander.pl.

2. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez Bank dostępne są na stronie internetowej Banku www.santander.pl oraz w placówkach Banku.
3. Klient będący Konsumentem może się zwrócić:
 - a) o bezpłatną pomoc prawną – do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta,
 - b) o pozasądowe rozwiązanie sporu wynikającego z umowy – do Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 zł. Adres strony internetowej Arbitra Bankowego: <https://www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy>
4. Klient będący Konsumentem lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą może się zwrócić o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego 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 i o Funduszu Edukacji Finansowej – w sytuacji nieuwzględnienia przez Bank reklamacji posiadacza. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>

§ 13

Inne postanowienia

1. Strona może rozwiązać Umowę w przypadku wystąpienia zdarzenia prawnego lub faktycznego stwarzającego ryzyko postawienia drugiej Strony w stan upadłości lub likwidacji, bądź zdarzenia prawnego lub faktycznego powodującego istotne obiektywne zwiększenie ryzyka kredytowego związanego z zawartymi transakcjami. O rozwiązaniu Umowy Strona zainteresowana powiadamia Stronę przeciwną wskazując przyczynę rozwiązania Umowy ramowej. Za dzień rozwiązania Umowy uznaje się dzień wskazany przez Stronę zainteresowaną w notyfikacji.
2. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Stron od obowiązku dokonania wzajemnych rozliczeń oraz spełnienia wzajemnych świadczeń wynikających z transakcji zawartych przed dniem rozwiązania Umowy. Z zastrzeżeniem odmiennych wyraźnych ustaleń Stron rozwiązanie Umowy będzie powodować przedterminowe rozliczenie wszystkich zawartych w jej wykonaniu transakcji .
3. Niniejszy Regulamin oraz transakcje podlegają prawu polskiemu.
4. Regulamin w wersji 3.0 obowiązuje od dnia 28 kwietnia 2025 r.