

# Regulamin Usługi Szybkie Płatności w ramach Bankowości Internetowej

## Obowiązujący do 25.03.2025 r.



### §1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usługi Szybkie Płatności dostarczanej przez Santander Consumer Bank S.A. oraz reguły współpracy pomiędzy Bankiem a Użytkownikiem w zakresie korzystania z usługi Szybkie Płatności.

#### Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

**Aplikacja Mobilna/Aplikacja** – oprogramowanie udostępniane przez Bank, instalowane na Urządzeniu Mobilnym, umożliwiające świadczenie usług bankowych, w tym składanie dyspozycji;

**Bank** – Santander Consumer Bank S.A.;

**BE** – Bankowość Elektroniczna - świadczenie przez Bank usług Bankowości Internetowej, bankowości telefonicznej;

**BI** – Bankowość Internetowa (usługa bankowości elektronicznej) – Serwis BE umożliwiający świadczenie usług bankowych, w tym składanie dyspozycji za pośrednictwem serwisu BI pod adresem online.santanderconsumer.pl i w Aplikacji Mobilnej. W przypadku kart kredytowych jest to usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiająca sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmiany limitów dla płatności i transakcji dokonywanych przy użyciu karty lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku;

**Godziny Robocze** – godziny, w których systemy Banku umożliwiają księgowanie spłaty dokonanej przez usługi Szybkie Płatności;

**Konsument** – konsument w rozumieniu przepisu art. 221 Kodeksu Cywilnego;

**Umowa BE** – Umowa o Świadczenie Usług Bankowości Elektronicznej;

**Umowa produktowa** – umowa dotycząca korzystania z produktu oferowanego przez Bank lub za jego pośrednictwem przez podmioty współpracujące z Bankiem.

**Urządzenie Mobilne** – smartfon z systemem operacyjnym iOS lub Android, obsługujące transmisję danych i posiadające dostęp do Internetu;

**Użytkownik** – Użytkownik BE tj. konsument, który zawarł z Bankiem Umowę BE lub Posiadacz karty, który dokonuje spłaty zobowiązania wynikającego z Umowy produktowej;

**Posiadacz karty** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zawarła z Bankiem umowę o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty;

**Przelewy24** – system płatności uczestniczący w transakcji, obejmujący Serwis Przelewy24 obsługiwany przez Grupę DialCom24, w ramach której **PayPro S.A.** - Agent Rozliczeniowy - prowadzi na podstawie decyzji Prezesa Narodowego Banku Polskiego Nr 1/2011 z dnia 1.04.2011 r. system autoryzacji i rozliczeń oraz świadczy, na podstawie decyzji Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 10.06.2014 r., usługi płatnicze w charakterze krajowej instytucji płatniczej, wpisanej do Rejestru Usług Płatniczych wraz z DialCom24 Sp. z o.o. - Agentem Płatniczym - pod numerem IP24/2014 (rejestr jest dostępny pod adresem: <https://erup.knf.gov.pl/View/>);

**Regulamin** – niniejszy Regulamin usługi Szybkie Płatności w ramach Bankowości Internetowej;

**Szybkie Płatności** – usługa płatnicza umożliwiająca Użytkownikowi dokonanie spłaty zobowiązania wynikającego z Umowy produktowej przy wykorzystaniu systemu Przelewy24;

**Zaufany adres e-mail** – adres e-mail podany przez Użytkownika, będący jedną z form kontaktu z Użytkownikiem.

### §2 DOSTĘPNOŚĆ USŁUGI SZYBKIE PŁATNOŚCI

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego paragrafu Bank udostępnia Użytkownikowi możliwość skorzystania z usługi Szybkie Płatności w ramach Bankowości Internetowej dla Umów produktowych.
2. Warunkiem możliwości skorzystania z usługi Szybkie Płatności jest posiadanie przez Użytkownika uzupełnionego Zaufanego adresu e-mail w Bankowości Internetowej.
3. Spłata zobowiązań wynikających z Umowy produktowej dokonywana z wykorzystaniem usługi Szybkie Płatności realizowana jest w walucie polski złoty.
4. Polecenie spłaty może być złożone przez Użytkownika w każdym momencie działania usługi Szybkie Płatności. Spłaty dokonywane za pośrednictwem usługi Szybkie Płatności w Godzinach Roboczych są księgowane przez Bank niezwłocznie po otrzymaniu potwierdzenia z systemu Przelewy24. W przypadku, gdy spłata nie była dokonana w Godzinach Roboczych, to księgowanie spłaty przez Bank nastąpi w pierwszym terminie będącym Godzinami Roboczymi.
5. W przypadku, gdy polecenie spłaty za pośrednictwem usługi Szybkie Płatności zostało złożone poza Godzinami Roboczymi Bank zobowiązuje się poinformować Użytkownika przed rozpoczęciem realizacji każdej spłaty o przewidywanej dacie i godzinie księgowania płatności.

### §3 REALIZACJA PŁATNOŚCI

1. W celu skorzystania z usługi Szybkie Płatności Użytkownik klika przycisk „Spłać kartę” lub „Spłać ratę” widoczny przy konkretnej Umowie produktowej za pośrednictwem serwisu BI pod adresem online.santanderconsumer.pl i/lub w Aplikacji Mobilnej.
2. Użytkownik w oknie spłaty wybiera wysokość kwoty spłaty, która pojawia się w BI pod adresem online.santanderconsumer.pl lub w Aplikacji Mobilnej lub wprowadza własną wysokość kwoty spłaty. Każdorazowo w oknie spłaty podawana jest także wysokość opłaty za realizację spłaty za pośrednictwem usługi Szybkie Płatności.
3. W przypadku pierwszego skorzystania z usługi Szybkie Płatności lub po zmianie niniejszego Regulaminu Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się i zaakceptowania aktualnej treści Regulaminu w oknie spłaty, który dodatkowo zostanie przesłany przed zakończeniem składania dyspozycji Użytkownikowi na jego Zaufany adres e-mail.
4. Po uzupełnieniu kwoty spłaty i kliknięciu przycisku „Dalej” w przeglądarce otwierana jest nowa karta - strona Przelewy24. Użytkownik pozostaje zalogowany w BI, gdzie prezentowany jest komunikat informujący o trwającej operacji spłaty.
5. Dalsze kroki realizowane są zgodnie z regulaminem serwisu Przelewy24 udostępnionego w trakcie dokonywania płatności jak i na stronie <https://www.przelewy24.pl/>.
6. Po zakończeniu płatności na stronie Przelewy24 Użytkownik powinien wrócić do okna BI i zamknąć okno z komunikatem prezentującym status spłaty.

### §4 OPŁATY

1. Z tytułu dostarczania usługi Szybkie Płatności Bank pobiera opłatę od Użytkownika.
2. Użytkownik w oknie spłaty każdorazowo będzie informowany o wysokości opłaty przy realizacji pojedynczej płatności.
3. Kwota opłaty pobieranej przez Bank będzie doliczana do kwoty realizowanej płatności, co oznacza, że w trakcie pojedynczej spłaty od Użytkownika zostanie pobrana jedna kwota stanowiąca sumę kwoty spłaty i opłaty za Szybkie płatności.
4. Wysokość opłaty wynosi 0 zł.
5. Bank jest uprawniony do zmiany za ważnych przyczyn wysokości opłaty wskazanej w ust. 4. Za ważne przyczyny uznaje się: zmianę kosztów usługi wskutek następujących czynników zewnętrznych: zmiana cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, rozliczeń międzybankowych oraz opłat stosowanych przez instytucje, z których usług Bank korzysta przy wykonywaniu czynności wynikających z danej Umowy produktowej i niniejszego Regulaminu.
6. Bank, dwa razy w roku kalendarzowym, na koniec drugiego i czwartego kwartału kalendarzowego, dokonuje weryfikacji wartości wyżej wskazanych czynników zewnętrznych wpływających na wzrost kosztów usługi według ich stanu w stosunku do:
  - 1) jeśli weryfikacja dokonywana jest na koniec czwartego kwartału – czwartego kwartału sprzed 24 miesięcy poprzedzającego badanie;
  - 2) jeśli weryfikacja dokonywana jest na koniec drugiego kwartału – drugiego kwartału sprzed 24 miesięcy poprzedzającego badanie.
7. Bank może dokonać zmiany wysokości opłaty wskazanej w ust.4 w wysokości nieprzekraczającej wartości najwyższej zmiany czynnika lub czynników będących podstawą zmiany wysokości opłaty, w terminie 2 miesięcy od dnia dokonania weryfikacji.

### §5 REKLAMACJE

1. Użytkownik może złożyć reklamację, jeżeli usługa Szybkie Płatności nie została zrealizowana zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: numer Umowy produktowej, której dotyczy spłata, datę i kwotę spłaty, opis zgłaszanych zastrzeżeń. Wskazane jest także zawarcie w reklamacji dodatkowych informacji, które mogą ułatwić rozpatrzenie reklamacji np.: identyfikator płatności (z Przelewy24), rodzaj i wersja przeglądarki.
3. Szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji zawarte są w Umowie produktowej lub Umowie BE.

### §6 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Użytkownik Aplikacji ma prawo do składania reklamacji zgłaszających zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank. Użytkownik Aplikacji ma możliwość złożenia reklamacji pisemnie, elektronicznie lub ustnie za pośrednictwem: Oddziałów Banku, których wykaz znajduje się na stronie internetowej Banku [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl), pisemnie na adres: Santander Consumer Bank S.A., ul. Legnicka 48 B, 54-202 Wrocław, poprzez skorzystanie z formularza kontaktowego wskazanego na stronie internetowej Banku [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl), czy też przez wysłanie wiadomości na adres mailowy: [biuro@santanderconsumer.pl](mailto:biuro@santanderconsumer.pl) oraz telefonicznie pod numerem telefonu 71 358 22 00. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg i reklamacji dostępne są również na stronie internetowej Banku, w Oddziałach Banku oraz na infolinii Banku.
2. Bank pisemnie udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację listem zwykłym lub na Adres email bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni liczonych od dnia następnego po dniu otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu przyczyn opóźnienia, wskazaniu okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia oraz podaniu przewidywanego terminu odpowiedzi.

## Regulamin Usługi Szybkie Płatności w ramach Bankowości Internetowej Obowiązujący do 25.03.2025 r.



3. Użytkownik Aplikacji ma możliwość uzyskania bezpłatnej pomocy prawnej u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów. Spory wynikłe z Umowy mogą być rozstrzygane pozasądowo – przed Arbitrem Bankowym, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12.000,00 zł (informacje o procedurze dostępu do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów znajdują się na stronie internetowej [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl)) oraz przed Rzecznikiem Finansowym (na zasadach określonych w Ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym).
4. W sprawach ochrony konsumentów właściwym organem nadzoru jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
5. Wszelkie spory wynikające z niniejszego Regulaminu lub pozostające w związku z Regulaminem mogą być rozstrzygane przez sąd powszechny, którego właściwość ustalona będzie zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.
6. Komunikacja pomiędzy Bankiem a Użytkownikiem może być realizowana w formie elektronicznej, ustnej lub pisemnej – odpowiednio za pośrednictwem BE, poczty elektronicznej bądź telefonicznie, w drodze osobistego kontaktu w Oddziałach Banku lub listownie.
7. Bank jest uprawniony do dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie w przypadku zaistnienia jednej z ważnych przyczyn:
  - 1) Zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących bankowości elektronicznej lub usług Szybkich Płatności;
  - 2) Zmiany oferty Banku, polegającej na zmianie zakresu usług lub produktów w ramach bankowości elektronicznej, o ile zapewni to należyte wykonanie Umowy BE lub Umowy produktowej oraz nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych Użytkownika z tytułu Umowy produktowej oraz nie będzie naruszało jego interesu;
  - 3) Zmiany oferty Banku wynikającej z zakończenia współpracy z dostawcą usługi Szybkie Płatności.
8. W przypadku zmiany Regulaminu, Bank poinformuje o tych zmianach Użytkownika na co najmniej 1 miesiąc przed planowaną datą wejścia w życie tych zmian. Informacje o wyżej wymienionych zmianach zostaną przekazane za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).
9. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian Regulaminu Użytkownik nie zgłosił Bankowi sprzeciwu wobec takich zmian, uznaje się, że Użytkownik wyraził na nie zgodę.
10. Jeżeli Użytkownik nie wyraża zgody na zmianę Regulaminu, nie może, po dniu o którym mowa w ust. 4 powyżej, korzystać z usługi Szybkie Płatności. Brak korzystania z usługi Szybkie Płatności z powodu braku zgody na zmianę Regulaminu nie ogranicza Użytkownikowi dostępu do danych, które wcześniej posiadał.
11. Szczegółowe informacje na temat wymagań technicznych (w szczególności komputera i Urządzenia mobilnego), oprogramowania (rodzaju i wersji) niezbędnego do skorzystania z usług Szybkie Płatności oraz zalecanej konfiguracji, dostępne są na Stronie internetowej Bank w sekcji Bankowość Elektroniczna.
12. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie korzystania z usługi Szybkie Płatności mają zastosowanie postanowienia Regulaminu Świadczenia Usług Elektronicznych.

### § 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usługi Szybkie Płatności dostarczanej przez Santander Consumer Bank S.A. oraz reguły współpracy pomiędzy Bankiem a Użytkownikiem w zakresie korzystania z usługi Szybkie Płatności.

### § 2. DEFINICJE

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Adres do doręczeń elektronicznych** – adres elektroniczny, o którym mowa w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, podmiotu korzystającego z publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego lub publicznej usługi hybrydowej albo z kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, umożliwiający jednoznaczny identyfikację nadawcy lub adresata danych przesyłanych w ramach tych usług;
- 2) **Adres e-mail** – adres e-mail podany przez Użytkownika będący jedną z form kontaktu z Użytkownikiem;
- 3) **Aplikacja Mobilna/Aplikacja** – oprogramowanie udostępniane przez Bank, instalowane na Urządzeniu Mobilnym, umożliwiający świadczenie usług bankowych, w tym korzystanie z usługi Szybkie Płatności i składanie Dyspozycji;
- 4) **Bank** – Santander Consumer Bank S.A.;
- 5) **BE – Bankowość Elektroniczna** – forma usług oferowanych przez Bank umożliwiająca dostęp do produktów za pomocą urządzeń elektronicznych z dostępem do Internetu;
- 6) **BI – Bankowość Internetowa** (usługa bankowości elektronicznej) – serwis internetowy umożliwiający świadczenie usług bankowych, w tym składanie Dyspozycji za pośrednictwem serwisu BI pod adresem online.santanderconsumer.pl; w przypadku Posiadacza karty kredytowej usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet;
- 7) **Dyspozycja** – oświadczenie woli Użytkownika Aplikacji lub Bankowości Internetowej związane z dokonywaniem czynności bankowych za pośrednictwem Aplikacji lub Bankowości Internetowej;
- 8) **Godziny Robocze** – godziny, w których systemy Banku umożliwiają księgowanie spłaty dokonanej przez usługi Szybkie Płatności;
- 9) **Konsument** – konsument w rozumieniu przepisu art. 22 <sup>1</sup> Kodeksu Cywilnego;
- 10) **Umowa BE** – Umowa zawarta z klientem, której przedmiotem jest świadczenie usług Bankowości Elektronicznej;
- 11) **Umowa produktowa** – umowa dotycząca korzystania z produktu oferowanego przez Bank lub za jego pośrednictwem przez podmioty współpracujące z Bankiem;
- 12) **Urządzenie Mobilne** – smartfon z systemem operacyjnym iOS lub Android, obsługujący transmisję danych i posiadający dostęp do Internetu;
- 13) **Użytkownik** – Użytkownik BE tj. konsument, który zawarł z Bankiem Umowę BE lub Posiadacz karty, który dokonuje spłaty zobowiązania wynikającego z Umowy produktowej;
- 14) **Posiadacz karty** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zawarła z Bankiem umowę o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty;
- 15) **Regulamin** – niniejszy „Regulamin usługi Szybkie Płatności”;
- 16) **Rozporządzenie** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia od dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
- 17) **Serwis Przelewy24 (Serwis)** – zewnętrzny obsługiwany przez firmę trzecią internetowy serwis, pośredniczący w przekazywaniu płatności pomiędzy Użytkownikiem a Bankiem. Regulamin Serwisu dostępny jest każdorazowo w trakcie dokonywania płatności oraz na stronie internetowej <https://www.przelewy24.pl/>;
- 18) **Szybkie Płatności** – usługa płatnicza umożliwiająca Użytkownikowi dokonanie spłaty zobowiązania wynikającego z Umowy produktowej przy wykorzystaniu Serwisu Przelewy24.

### § 3. DOSTĘPNOŚĆ USŁUGI SZYBKIE PŁATNOŚCI

1. Z zastrzeżeniem pkt. 2 niniejszego paragrafu Bank udostępni Użytkownikowi możliwość skorzystania z usługi Szybkie Płatności w ramach Bankowości elektronicznej dla Umów produktowych.
2. Warunkiem skorzystania z usługi Szybkie Płatności jest podanie przez Użytkownika aktualnego Adresu e-mail.
3. Spłata zobowiązań wynikających z Umowy produktowej dokonywana z wykorzystaniem usługi Szybkie Płatności realizowana jest w walucie polski złoty.
4. Dyspozycja spłaty może być złożona przez Użytkownika w każdym momencie działania usługi Szybkie Płatności. Spłaty dokonywane za pośrednictwem usługi Szybkie Płatności w Godzinach Roboczych są księgowane przez Bank niezwłocznie po otrzymaniu potwierdzenia z Serwisu Przelewy24. W przypadku, gdy spłata nie była dokonana w Godzinach Roboczych, to księgowanie spłaty przez Bank nastąpi w pierwszym terminie będącym Godzinami Roboczymi.
5. W przypadku, gdy Dyspozycja spłaty za pośrednictwem usługi Szybkie Płatności została złożona poza Godzinami Roboczymi, Bank zobowiązuje się poinformować Użytkownika przed rozpoczęciem realizacji każdej spłaty o przewidywanej dacie i godzinie księgowania płatności.

### § 4. REALIZACJA PŁATNOŚCI

1. W celu skorzystania z usługi Szybkie Płatności Użytkownik klika przycisk „Spłać kartę” lub „Spłać ratę” widoczny przy konkretnej Umowie produktowej za pośrednictwem serwisu BI pod adresem online.santanderconsumer.pl i/lub w Aplikacji Mobilnej.
2. Użytkownik w oknie spłaty wybiera wysokość kwoty spłaty, która pojawia się w BI pod adresem online.santanderconsumer.pl lub w Aplikacji Mobilnej lub wprowadza własną wysokość kwoty spłaty. Każdorazowo w oknie spłaty podawana jest także wysokość opłaty za realizację spłaty za pośrednictwem usługi Szybkie Płatności.
3. W przypadku pierwszego skorzystania z usługi Szybkie Płatności lub po zmianie niniejszego Regulaminu Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się i zaakceptowania aktualnej treści Regulaminu w oknie spłaty, który dodatkowo zostanie przesłany przed zakończeniem składania dyspozycji Użytkownikowi na jego Adres e-mail.
4. Po uzupełnieniu kwoty spłaty i kliknięciu przycisku „Dalej” w przeglądarce otwierana jest nowa karta – strona Przelewy24. Użytkownik pozostaje zalogowany w BI, gdzie prezentowany jest komunikat informujący o trwającej operacji spłaty.
5. Dalsze kroki realizowane są zgodnie z regulaminem serwisu Przelewy24 udostępnionego w trakcie dokonywania płatności jak i na stronie <https://www.przelewy24.pl/>.
6. Po zakończeniu płatności na stronie Przelewy24 Użytkownik powinien wrócić do okna BI i zamknąć okno z komunikatem prezentującym status spłaty.

### § 5. OPŁATY

1. Z tytułu dostarczania usługi Szybkie Płatności Bank pobiera opłatę od Użytkownika.
2. Użytkownik w oknie spłaty każdorazowo będzie informowany o wysokości opłaty przy realizacji pojedynczej płatności.
3. Kwota opłaty pobieranej przez Bank będzie doliczana do kwoty realizowanej płatności, co oznacza, że w trakcie pojedynczej spłaty od Użytkownika zostanie pobrana jedna kwota stanowiąca sumę kwoty spłaty i opłaty za Szybkie Płatności
4. Wysokość opłaty wynosi 0 zł.
5. Bank jest uprawniony do zmiany z ważnych przyczyn wysokości opłaty wskazanej w pkt. 4. Za ważne przyczyny uznaje się: zmianę kosztów usługi wskutek następujących czynników zewnętrznych: zmiana cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, rozliczeń międzybankowych oraz opłat stosowanych przez instytucje, z których usług Bank korzysta przy wykonywaniu czynności wynikających z danej Umowy produktowej i niniejszego Regulaminu.
6. Bank, dwa razy w roku kalendarzowym, na koniec drugiego i czwartego kwartału kalendarzowego, dokonuje weryfikacji wartości wyżej wskazanych czynników zewnętrznych wpływających na wzrost kosztów usługi według ich stanu w stosunku do:
  - 1) jeśli weryfikacja dokonywana jest na koniec czwartego kwartału – czwartego kwartału sprzed 24 miesięcy poprzedzającego badanie;
  - 2) jeśli weryfikacja dokonywana jest na koniec drugiego kwartału – drugiego kwartału sprzed 24 miesięcy poprzedzającego badanie.
7. Bank może dokonać zmiany wysokości opłaty wskazanej w pkt.4 w wysokości nieprzekraczającej wartości najwyższej zmiany czynnika lub czynników będących podstawą zmiany wysokości opłaty, w terminie 2 miesięcy od dnia dokonania weryfikacji.

### § 6. REKLAMACJE

1. Użytkownik może złożyć reklamację, jeżeli usługa Szybkie Płatności nie została zrealizowana zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: numer Umowy produktowej, której dotyczy spłata, datę i kwotę spłaty, opis zgłaszanych zastrzeżeń. Wskazane jest także zawarcie w reklamacji dodatkowych informacji, które mogą ułatwić rozpatrzenie reklamacji np.: identyfikator płatności (z Przelewy24), rodzaj i wersja przeglądarki.
3. Reklamację można złożyć:
  - 1) na piśmie:
    - a) osobiście – w oddziałach Banku, których wykaz znajduje się na stronie internetowej Banku [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl);
    - b) wysyłając na adres: Santander Consumer Bank S.A., ul. Legnicka 48 B, 54-202 Wrocław;
    - c) wysyłając na adres do doręczeń elektronicznych Banku AE:PL-30659-28569-RVCSR-31;
  - 2) ustnie:
    - a) telefonicznie pod numerem telefonu 717319500;
    - b) osobiście podczas wizyty w oddziale Banku;
  - 3) elektronicznie przez:
    - a) wypełnienie formularza kontaktowego na stronie internetowej Banku [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl);
    - b) wysłanie wiadomości za pomocą Bankowości Elektronicznej.
4. Bank pisemnie udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację dotyczącą Usług płatniczych świadczonych przez Bank na podstawie niniejszego Regulaminu listem zwykłym bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 15 dni liczonych od dnia następnego po dniu otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 35 dni, po uprzednim wyjaśnieniu Użytkownikowi przyczyn opóźnienia, wskazaniu okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia oraz podaniu przewidywanego terminu odpowiedzi.
5. Użytkownik może także złożyć reklamację dotyczącą usług świadczonych przez Bank. Szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji zawarte są w Umowie produktowej lub „Regulaminie Świadczenia Usług Bankowości Elektronicznej”.

### § 7. INFORMACJE DOTYCZĄCE OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH

Bank jest administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7 Rozporządzenia Użytkowników. Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Bank zostały wskazane w Polityce prywatności zamieszczonej na stronie internetowej Banku pod adresem: <https://www.santanderconsumer.pl/prywatnosc#polityka-prywatnosc>.

### § 8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Komunikacja pomiędzy Bankiem a Użytkownikiem może być realizowana w formie elektronicznej, ustnej lub pisemnej – odpowiednio za pośrednictwem BE, formularza kontaktowego bądź telefonicznie, w drodze osobistego kontaktu w Oddziałach Banku lub listownie.
2. Bank jest uprawniony do dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie w przypadku zaistnienia jednej z ważnych przyczyn:
  - 1) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących bankowości elektronicznej lub usług Szybkich Płatności;
  - 2) zmiany oferty Banku, polegającej na zmianie zakresu usług lub produktów w ramach bankowości elektronicznej, o ile zapewni to należyte wykonanie Umowy BE lub Umowy produktowej oraz nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych Użytkownika z tytułu Umowy produktowej oraz nie będzie naruszało jego interesu;
  - 3) zmiany oferty Banku wynikającej z zakończenia współpracy z dostawcą usługi Szybkie Płatności.
3. W przypadku zmiany Regulaminu, Bank poinformuje o tych zmianach Użytkownika na co najmniej 1 miesiąc przed planowaną datą wejścia w życie tych zmian. Informacje o wyżej wymienionych zmianach zostaną przekazane za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).
4. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian Regulaminu Użytkownik nie zgłosił Bankowi sprzeciwu wobec takich zmian, uznaje się, że Użytkownik wyraził na nie zgodę.
5. Jeżeli Użytkownik nie wyraża zgody na zmianę Regulaminu, nie może, po dniu o którym mowa w ust. 4 powyżej, korzystać z usługi Szybkie Płatności. Brak korzystania z usługi Szybkie Płatności z powodu braku zgody na zmianę Regulaminu nie ogranicza Użytkownikowi dostępu do danych, które wcześniej posiadał.
6. Szczegółowe informacje na temat wymagań technicznych (w szczególności komputera i Urządzenia mobilnego), oprogramowania (rodzaju i wersji) niezbędnego do skorzystania z usługi Szybkie Płatności oraz zalecanej konfiguracji, dostępne są na stronie internetowej Banku.
7. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie korzystania z usługi Szybkie Płatności mają zastosowanie postanowienia „Regulaminu Świadczenia Usług Bankowości Elektronicznej”.