

SANTANDER BANK POLSKA
SPÓŁKA AKCYJNA
CZŁONEK ZARZĄDU BANKU

**Zarządzenie Członka Zarządu Banku nr 17/2021
z dnia 8 stycznia 2021 r.**

w sprawie: określenia szczegółowych warunków identyfikacji Klientów w kanałach elektronicznych (telefon i Internet).

Działając na podstawie § 1 ust. 1 Uchwały Zarządu Banku nr 4/2001 z dnia 14 czerwca 2001 r. w sprawie powołań dla członków Zarządu Banku, zarządzam co następuje:

§ 1

1. Santander Biuro Maklerskie umożliwia Klientowi oraz ustanowionym przez niego pełnomocnikom do rachunku Klienta dostęp do rachunku za pośrednictwem kanałów elektronicznych, przez które rozumie się sieć telefoniczną oraz serwis internetowy Santander Biuro Maklerskie. Dostęp do rachunku oznacza możliwość uzyskiwania o nim informacji oraz składania zleceń i dyspozycji. Zakres i warunki składania dyspozycji za pośrednictwem sieci telefonicznej w Santander Biuro Maklerskie określa odrębne Zarządzenie.
2. W sytuacji braku otwartego rachunku, Santander Biuro Maklerskie umożliwia Klientowi dostęp wyłącznie za pośrednictwem serwisu internetowego, tylko do usług wskazanych w odrębnym Zarządzeniu.
3. Przez serwis internetowy, o którym mowa w ust. 1 rozumie się usługi świadczone przez Santander Biuro Maklerskie w następujący sposób:
 - 1) Pod adresem internetowym <https://www.inwestoronline.pl/cbm>,
 - 2) W aplikacji Inwestor mobile (urządzenia z systemem operacyjnym Android oraz iOS).
4. Santander Biuro Maklerskie umożliwia dostęp za pośrednictwem kanałów elektronicznych Klientom będącym osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej (firma) pod warunkiem wskazania osoby fizycznej, która może jednoosobowo reprezentować firmę.
5. W dalszej części niniejszego Zarządzenia pod pojęciem "Klient" rozumie się także pełnomocnika do rachunku, ustanowionego przez Klienta, oraz osobę samodzielnie reprezentującą firmę, z tym zastrzeżeniem, że Klient, pełnomocnik do rachunku oraz osoba samodzielnie reprezentująca firmę, identyfikowani są odrębnie, przy użyciu indywidualnych dla każdego z nich kodów, haseł i danych, chyba że co innego wyraźnie wynika z treści niniejszego Zarządzenia
6. Na potrzeby §2 -§3 pod pojęciem „Santander Biuro Maklerskie” rozumie się także jednostki Santander Bank Polska S.A. działające na podstawie art. 113 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Ustawa o obrocie).

§ 2

1. Santander Biuro Maklerskie nadaje Klientowi ośmiocyfrowy login w momencie:
 - 1) Zawarcia Umowy o świadczenie usług maklerskich (Umowa), lub
 - 2) Ustanowienia przez Klienta pełnomocnictwa do rachunku, lub
 - 3) Wskazania przez Klienta osoby samodzielnie reprezentującej firmę.
2. Każda osoba fizyczna będąca Klientem Santander Biuro Maklerskie może posiadać tylko jeden login, nadany w jeden ze sposobów określonych w ust. 1.
3. W przypadku Klienta nawiązującego relację z Santander Biuro Maklerskie w sposób określony w ust. 1 pkt 1-3, po wcześniejszym rozwiązaniu wszystkich relacji wskazanych w tym ustępie, Santander Biuro Maklerskie nadaje login identyczny z nadanym podczas poprzedniej relacji Klienta z Santander Biuro Maklerskie.
4. Klient nie może wybrać loginu, o którym mowa w ust. 1, z zastrzeżeniem możliwości korzystania z loginu nadanego przez Santander Bank Polska S.A. (Bank).

§ 3

1. Santander Biuro Maklerskie identyfikuje Klienta, uzyskującego dostęp do rachunku za pośrednictwem sieci telefonicznej, z zastrzeżeniem ust. 3 – 4 poniżej, na podstawie:
 - a) imienia i nazwiska oraz Hasła identyfikacyjnego, lub
 - b) loginu oraz Tele PIN.
2. Santander Biuro Maklerskie może wymagać dodatkowych informacji pozwalających w sposób jednoznaczny określić rachunek będący przedmiotem dyspozycji. W trakcie jednej rozmowy telefonicznej Klient posiada maksymalnie trzy próby na podanie prawidłowego hasła identyfikacyjnego, o którym mowa w ust. 1 lit a).
3. W odniesieniu do dyspozycji wskazanych wyraźnie w odrębnym Zarządzeniu, Santander Biuro Maklerskie może zidentyfikować Klienta, uzyskującego dostęp za pośrednictwem sieci telefonicznej, na podstawie informacji identyfikacyjnych podanych przez Klienta w umowie oraz informacji dotyczących usług i produktów z których korzysta klient.
4. W przypadku kontaktu telefonicznego nawiązanego z Klientem przez osobę reprezentującą Santander Biuro Maklerskie przy użyciu numeru telefonu Klienta, podanego przez Klienta zgodnie z Umową, identyfikacja Klienta może nastąpić na podstawie informacji identyfikacyjnych podanych przez Klienta w umowie. Santander Biuro Maklerskie może dodatkowo wymagać informacji dotyczących usług i produktów z których korzysta Klient. Osoba reprezentująca Santander Biuro Maklerskie nie może żądać podania przez Klienta danych, o których mowa w ust. 1. W przypadku kontaktu z Klientem w trybie opisanym w zdaniu pierwszym i drugim nie ma ograniczeń co do zakresu przyjmowanych dyspozycji, za wyjątkiem dyspozycji dodania lub zmiany numeru telefonu stacjonarnego lub komórkowego.
5. W przypadku kontaktu telefonicznego nawiązanego z Klientem przez osobę reprezentującą Santander Biuro Maklerskie przy użyciu numeru telefonu Klienta, uzyskanego przez Santander Biuro Maklerskie w sposób inny niż wskazany w Umowie, osoba reprezentująca Santander Biuro Maklerskie nie dokonuje identyfikacji Klienta, nie może przyjąć dyspozycji w ramach Umowy i może jedynie przekazać Klientowi informacje nieobjęte tajemnicą zawodową (np. ogólnie, co do oferty Santander Biuro Maklerskie). W celu złożenia dyspozycji Klient powinien samodzielnie nawiązać kontakt z Santander Biuro Maklerskie, bądź ustalić z osobą reprezentującą Santander Biuro Maklerskie kontakt w trybie opisanym w ust. 4.

6. Hasło identyfikacyjne, o którym mowa w ust. 1 lit. a, Klient definiuje w odrębnej dyspozycji i służy ono do identyfikacji za pośrednictwem sieci telefonicznej zarówno Klienta (właściciela), jak i pełnomocnika do rachunku lub osoby samodzielnie reprezentującej firmę w odniesieniu do rachunku Klienta (właściciela). Hasło identyfikacyjne może składać się maksymalnie z 16 liter i cyfr oraz nie może zawierać tzw. znaków specjalnych jak np.: @, #, *. Zmiany hasła identyfikacyjnego może dokonać tylko właściciel rachunku lub osoba upoważniona do samodzielnego działania w imieniu firmy, inna niż pełnomocnik w formie pisemnej w placówce Banku z dostępem do usług maklerskich lub poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji w serwisie internetowym, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 1.
7. Tele PIN, o którym mowa w ust. 1 lit. B, Klient określa podczas kontaktu z Santander Biuro Maklerskie za pośrednictwem sieci telefonicznej, po wcześniejszej identyfikacji Klienta w trybie określonym w ust. 1 lit. a lub przy użyciu dotychczasowego Tele PIN – w przypadku jego zmiany przez Klienta. Tele PIN musi składać się z 4 cyfr z przedziału od "0" do "9". Cyfry nie mogą występować bezpośrednio po sobie w kolejności rosnącej lub malejącej oraz nie mogą być wszystkie takie same. Zaleca się także żeby Tele PIN nie stanowił fragmentu loginu. Klient powinien zmienić Tele PIN przynajmniej raz w roku. Santander Biuro Maklerskie zaleca częstszą zmianę Tele PIN.

§ 4

1. Trzykrotne kolejne podanie nieprawidłowego Tele PIN powoduje zablokowanie dostępu Klienta do rachunku za pośrednictwem sieci telefonicznej na podstawie Tele PIN.
2. Podanie prawidłowego Tele PIN przed nastąpieniem blokady, o której mowa w ust. 1 powoduje naliczanie błędnych przypadków wprowadzania Tele PIN od początku od kolejnego logowania.
3. Klient może odblokować zablokowany Tele PIN i następnie posługiwać się nim do uzyskiwania dostępu do rachunku. Odblokowanie zablokowanego Tele PIN następuje na żądanie Klienta, po jego identyfikacji w sposób określony w § 3 ust. 1 lit. a lub § 3 ust. 3.
4. Klient może zdefiniować nowy Tele PIN i następnie posługiwać się nim do uzyskiwania dostępu do rachunku. Zdefiniowanie nowego Tele PIN następuje na żądanie Klienta, w sposób określony w § 3 ust. 7.

§ 5

1. Santander Biuro Maklerskie identyfikuje Klienta, uzyskującego dostęp do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 1 na podstawie:
 - 1) loginu oraz sześciocyfrowego kodu PIN startowego, lub
 - 2) loginu oraz co najmniej dziesięciocyfrowego hasła, lub
 - 3) loginu oraz co najmniej dziesięciocyfrowego hasła maskowanego, lub
 - 4) loginu oraz dwunastocyfrowego kodu odblokowującego PUK (PUK), lub
 - 5) uwierzytelnienia w usłudze bankowości internetowej Santander internet oraz sześciocyfrowego smsKodu, z uwzględnieniem postanowień ust. 9.
2. PIN startowy Santander Biuro Maklerskie wydaje bezpośrednio po zajęciu jednego ze zdarzeń określonych w § 2 ust. 1 lub na żądanie Klienta, o którym mowa w § 6 ust. 5 pkt 2-3, i wysyła w następujący sposób:
 - 1) Komunikatem SMS na numer telefonu komórkowego potwierdzonego przez Klienta, lub

- 2) Komunikatem SMS na numer telefonu komórkowego niepotwierdzonego przez Klienta, lub
- 3) Listem poleconym na adres do korespondencji wskazany przez Klienta.
3. Potwierdzenie numeru telefonu komórkowego, o którym mowa w ust. 2 pkt 1 polega na wygenerowaniu przez Klienta w serwisie internetowym, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 1 kodu aktywacyjnego, wysłaniu kodu aktywacyjnego na numer telefonu komórkowego Klienta oraz wprowadzeniu odrębnego kodu aktywacyjnego, otrzymanego na numer telefonu komórkowego, w serwisie internetowym wskazanym w niniejszym ustępie. Kod aktywacyjny Klient może wygenerować nie częściej niż jeden raz na 24 godziny. Kod aktywacyjny jest ważny przez okres 99 godzin od wygenerowania. Zaleca się żeby Klient w przypadku posługiwania się zmienionym numerem telefonu komórkowego, dokonał zmiany i potwierdzenia nowego numeru w serwisie internetowym, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 1.
4. Bezpośrednio po zajściu jednego ze zdarzeń określonych w § 2 ust. 1, Santander Biuro Maklerskie wysyła do Klienta PIN startowy z PUK w sposób wskazany w:
 - 1) Ust. 2 pkt 2, jeżeli Klient posiada zdefiniowany numer telefonu komórkowego, lub
 - 2) Ust. 2 pkt 3, w pozostałym przypadku.
5. W przypadku uzyskania pierwszy raz dostępu do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3, na podstawie PIN startowego, Klient jest zobowiązany do zmiany tego kodu na hasło lub hasło maskowane, według wyboru Klienta. PUK zachowuje swoją ważność.
6. Klient może dokonać zmiany sposobu identyfikacji Klienta uzyskującego dostęp do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3, z hasła na hasło maskowane lub z hasła maskowanego na hasło.
7. Hasło lub hasło maskowane musi spełniać następujące warunki:
 - 1) Nie może być krótsze niż 10 znaków i nie dłuższe niż 20 znaków,
 - 2) Może zawierać wyłącznie następujące znaki: litery od "a" do "z" oraz od "A" do "Z" (bez znaków narodowych), cyfry od "0" do "9" oraz następujące znaki specjalne "! @ # \$ % ^ & ()". Użycie innego znaku może spowodować brak możliwości zdefiniowania hasła lub hasła maskowanego albo brak możliwości uzyskania dostępu do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3, na podstawie hasła lub hasła maskowanego, zawierającego niedozwolony znak,
 - 3) Musi zawierać co najmniej jedną cyfrę i jeden znak niebędący cyfrą (literę lub znak specjalny), wskazane w pkt 2,
 - 4) Nie może zawierać trzech kolejnych cyfr loginu Klienta,
 - 5) Nie może zawierać trzech identycznych znaków występujących obok siebie,
 - 6) Nie może być identycznym hasłem lub hasłem maskowanym jak jedno z ostatnich trzech haseł.
8. Identyfikacja Klienta uzyskującego dostęp do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 w przypadku hasła następuje na podstawie wszystkich znaków kodu, a w przypadku hasła maskowanego na podstawie nie mniej niż pięciu znaków hasła.
9. Autoryzacja Klienta uzyskującego dostęp do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 1, w przypadku wskazanym w ust. 1 pkt 5, następuje na podstawie uwierzytelnienia Klienta w usłudze bankowości internetowej Santander internet oraz sześciocyfrowego kodu autoryzacyjnego (smsKodu). SmsKod przesyłany jest Klientowi przez Santander Biuro Maklerskie, za pośrednictwem komunikatu SMS, na numer telefonu komórkowego potwierdzonego albo niepotwierdzonego przez Klienta. Domyślnie smsKod wymagany jest każdorazowo przy uzyskiwaniu dostępu do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 1, natomiast już po uwierzytelnieniu Klienta w usłudze Santander internet, Klient może

zmienić częstotliwość wymogu podawania każdorazowo smsKodu, zmieniając ją na raz na miesiąc albo raz na kwartał. Jednakże pomimo zmiany częstotliwości przez Klienta, Santander Biuro Maklerskie zastrzega sobie możliwość wymogu każdorazowej autoryzacji smsKodem, niezależnie od wyboru dokonanego Klienta.

10. Klient jest zobowiązany do zmiany PIN startowego, hasła lub hasła maskowanego w serwisie internetowym, o którym mowa w § 1 ust. 3, przed upływem 360 dni od otrzymania PIN startowego lub poprzedniej zmiany hasła lub hasła maskowanego, pod rygorem odmowy przez Santander Biuro Maklerskie identyfikacji Klienta na podstawie dotychczasowego hasła lub kodu. Jeżeli dotychczasowym hasłem było hasło maskowane, nowe hasło nie może być hasłem. Dotychczasowy PUK zachowuje swoją ważność.
11. Santander Biuro Maklerskie identyfikuje Klienta, uzyskującego dostęp do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 2 na podstawie:
 - 1) loginu oraz PIN startowego, lub
 - 2) loginu oraz hasła, lub
 - 3) loginu oraz hasła maskowanego, lub
 - 4) hasła, lub
 - 5) hasła maskowanego, lub
 - 6) loginu oraz co najmniej czterocyfrowego kodu PIN mobile, lub
 - 7) PIN mobile, lub
 - 8) loginu oraz przy wykorzystaniu cechy biometrycznej (odcisku palca) Klienta udostępnionej na urządzeniu mobilnym.
12. Identyfikacja Klienta uzyskującego dostęp do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 2, w sposób wskazany w ust. 10 pkt 4 lub 5 następuje po uprzednim uzyskaniu dostępu do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 2 na podstawie loginu i hasła lub loginu i hasła maskowanego oraz po zarejestrowaniu przez Klienta urządzenia, na którym Klient uzyskuje dostęp, przy czym to samo urządzenie nie może być zarejestrowane przez innego Klienta.
13. Identyfikacja Klienta uzyskującego dostęp do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 2, w sposób wskazany w ust. 10 pkt 6 następuje po spełnieniu następujących warunków wymagających uprzedniego uzyskania dostępu do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 2 na podstawie loginu i hasła lub loginu i hasła maskowanego:
 - 1) Zarejestrowaniu przez Klienta urządzenia, na którym Klient uzyskuje dostęp, przy czym to samo urządzenie jest zarejestrowane przez więcej niż jednego Klienta,
 - 2) Określeniu przez Klienta kodu PIN mobile.
14. Identyfikacja Klienta uzyskującego dostęp do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 2, w sposób wskazany w ust. 10 pkt 7 następuje po spełnieniu następujących warunków wymagających uprzedniego uzyskania dostępu do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 2 na podstawie loginu i hasła lub loginu i hasła maskowanego:
 - 1) Zarejestrowaniu przez Klienta urządzenia, na którym Klient uzyskuje dostęp, przy czym to samo urządzenie nie może być zarejestrowane przez innego Klienta,
 - 2) Określeniu przez Klienta kodu PIN mobile.
15. Identyfikacja Klienta uzyskującego dostęp do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 2, w sposób wskazany w ust. 10 pkt 8 następuje po wykonaniu przez Klienta następujących czynności:
 - 1) włączeniu identyfikacji cechą biometryczną na urządzeniu mobilnym Klienta,

- 2) zapisaniu w urządzeniu mobilnym Klienta wzorca cechy biometrycznej (np. odcisku palca), przy czym na tym samym urządzeniu mobilnym nie może być zapisana cecha biometryczna innego użytkownika urządzenia mobilnego,
 - 3) uzyskaniu dostępu do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 2 na podstawie loginu i hasła lub loginu i hasła maskowanego,
 - 4) zarejestrowaniu urządzenia mobilnego, przy czym to samo urządzenie nie może być zarejestrowane przez innego Klienta,
 - 5) ustanowieniu kodu PIN mobile (opcjonalnie),
 - 6) włączeniu w aplikacji Inwestor mobile identyfikacji cechą biometryczną,
 - 7) potwierdzeniu dokonanej zmiany hasłem albo kodem PIN mobile (w przypadku ustanowienia kodu PIN mobile).
16. Klient uzyskujący dostęp do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 2, może posiadać tylko jedno zarejestrowane urządzenie. Zarejestrowanie kolejnego powoduje utratę statusu zarejestrowanego przez poprzednio zarejestrowane urządzenie.
17. PIN mobile musi spełniać następujące warunki:
- 1) Nie może być krótszy niż 4 cyfry i nie dłuższy niż 8 cyfr,
 - 2) Nie może zawierać kolejnych cyfr loginu Klienta lub kolejnych cyfr loginu Klienta w odwrotnej kolejności,
 - 3) Nie może zawierać kolejnych cyfr obok siebie lub kolejnych cyfr w odwrotnej kolejności obok siebie,
 - 4) Nie może zawierać trzech identycznych cyfr występujących obok siebie,
 - 5) Nie może być identycznym PIN mobile jak jeden z ostatnich trzech kodów.
18. Identyfikacja Klienta uzyskującego dostęp do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 2 w przypadku PIN mobile następuje na podstawie wszystkich znaków kodu.
19. Klient może samodzielnie zmienić PIN mobile w serwisie internetowym, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 2 po wcześniejszym uzyskaniu dostępu do tego serwisu dowolnie dostępnym sposobem. Określenie nowego PIN mobile wymaga podania hasła lub hasła maskowanego.
20. Klient jest zobowiązany do zmiany PIN mobile w serwisie internetowym, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 2, przed upływem 360 dni od dnia ustanowienia PIN mobile lub poprzedniej zmiany PIN mobile, pod rygorem odmowy przez Santander Biuro Maklerskie identyfikacji Klienta na podstawie dotychczasowego PIN mobile. Określenie PIN mobile wymaga wprowadzenia hasła lub hasła maskowanego. Dotychczasowy PUK zachowuje swoją ważność.
21. Spełnienie przez Klienta warunków, o których mowa w ust. 12 i 13 nie wyklucza możliwości uzyskania dostępu do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 2 na podstawie loginu i hasła lub loginu i hasła maskowanego.
22. Klient może zrezygnować z możliwości uzyskania dostępu do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 2 w sposób wskazany w ust. 10 pkt 6, 7 i 8, po wcześniejszym uzyskaniu dostępu do tego serwisu dowolnie dostępnym sposobem.
23. Identyfikacja Klienta w serwisie internetowym, o którym mowa w § 1 ust. 3 może dodatkowo odbywać się na podstawie jednorazowego hasła liczbowego wygenerowanego za pomocą generatora haseł (token), wydanego przez Santander Biuro Maklerskie lub Bank pod warunkiem zarejestrowania tokena w systemie informatycznym Santander Biuro Maklerskie do 31 marca 2011 roku, z zastrzeżeniem wymiany tokena przez Santander Biuro Maklerskie na nowy, ze względu na awarię urządzenia, po tej dacie.
24. Dostęp do wydanego przez Santander Biuro Maklerskie lub Bank tokena, o którym mowa w ust. 22, chroniony jest pięciocyfrowym hasłem dostępu nadanym przez Santander Biuro

Maklerskie lub Bank. Pierwsze użycie tokena wymaga zdefiniowania przez Klienta własnego pięciocyfrowego kodu do urzędzenia.

25. Klient może dokonać zmiany sposobu identyfikacji Klienta uzyskującego dostęp do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3, tylko na logowanie bez tokena. Powyższe nie dotyczy Klientów, dla których zmiana sposobu identyfikacji wynika z wymiany tokena na nowy ze względu na awarię tokena niezawinioną przez Klienta.
26. Santander Biuro Maklerskie umożliwia Klientowi dostęp do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3, wyłącznie poprzez nawiązanie jednej sesji (połączenia). Nawiązanie drugiej sesji w tym samym czasie powoduje wygaśnięcie poprzedniej.

§ 6

1. Trzykrotne kolejne podanie nieprawidłowego PIN startowego, hasła lub hasła maskowanego powoduje zablokowanie dostępu Klienta do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 na podstawie loginu i PIN startowego lub loginu i hasła lub loginu i hasła maskowanego lub loginu i PIN mobile lub hasła lub hasła maskowanego lub PIN mobile lub przy wykorzystaniu cechy biometrycznej.
2. Podanie prawidłowego odpowiednio PIN startowego, hasła lub hasła maskowanego przed nastąpieniem blokady, o której mowa w ust. 1, powoduje naliczanie błędnych przypadków wprowadzania odpowiedniego hasła lub kodu od początku.
3. Klient może odblokować zablokowany PIN startowy, hasło lub hasło maskowane i następnie posługiwać się nim do uzyskiwania dostępu do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3. Dotychczasowy PUK zachowuje swoją ważność.
4. Odblokowania wcześniej zablokowanego PIN startowego, hasła lub hasła maskowanego Klient może dokonać:
 - 1) Samodzielnie, za pośrednictwem serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 1, wykorzystując w tym celu login oraz PUK,
 - 2) Poprzez złożenie żądanie odblokowania w placówce Banku z dostępem do usług maklerskich lub za pośrednictwem sieci telefonicznej, po wcześniejszej identyfikacji Klienta w trybie określonym w § 3 ust. 1 lub § 3 ust. 3.
5. Klient może samodzielnie zdefiniować nowe hasło lub hasło maskowane i następnie posługiwać się nim do uzyskiwania dostępu do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3, po wcześniejszym uzyskaniu dostępu do tego serwisu na podstawie:
 - 1) loginu oraz dotychczasowego hasła lub loginu i dotychczasowego hasła maskowanego, a dotychczasowy PUK zachowuje swoją ważność,
 - 2) loginu oraz PIN startowego, wysłanego przez Santander Biuro Maklerskie na żądanie Klienta po wcześniejszej identyfikacji Klienta w serwisie internetowym, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 1 na podstawie loginu oraz PUK,
 - 3) loginu oraz PIN startowego, wysłanego przez Santander Biuro Maklerskie na żądanie Klienta po wcześniejszej identyfikacji Klienta w placówce Banku z dostępem do usług maklerskich lub za pośrednictwem sieci telefonicznej w trybie określonym w § 3 ust. 1.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5 pkt 2, Santander Biuro Maklerskie wysyła PIN startowy w sposób wskazany w:
 - 1) § 5 ust. 2 pkt 1, jeżeli Klient zdefiniował i potwierdził numer telefonu komórkowego, w sposób określony w § 5 ust. 3, a dotychczasowy PUK zachowuje swoją ważność.
 - 2) § 5 ust. 2 pkt 3 w pozostałym przypadku, razem z nowym PUK.

7. W przypadku, o którym mowa w ust. 5 pkt 3, Santander Biuro Maklerskie wysyła PIN startowy z PUK w sposób wskazany w:
 - 1) § 5 ust. 2 pkt 1, jeżeli Klient zdefiniował i potwierdził numer telefonu komórkowego, w sposób określony w § 5 ust. 3,
 - 2) § 5 ust. 2 pkt 3, w pozostałym przypadku.
8. Klient jest zobowiązany do zmiany PIN startowego, o którym mowa w ust. 6-7 na hasło lub hasło maskowane, zgodnie z zasadami określonymi w § 5 ust. 7.
9. Trzykrotne kolejne podanie nieprawidłowego PIN mobile powoduje zablokowanie dostępu do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 2 przy użyciu PIN mobile. Ponowne korzystanie z PIN mobile wymaga określenia nowego kodu. Określenie nowego PIN mobile wymaga podania hasła lub hasła maskowanego.
10. Podanie prawidłowego PIN mobile przed nastąpieniem blokady, o której mowa w ust. 9, powoduje naliczanie błędnych przypadków wprowadzania kodu od początku.
11. Trzykrotne kolejne podanie nieprawidłowego PUK powoduje zablokowanie dostępu Klienta do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 1 na podstawie loginu i PUK.
12. Klient może odblokować zablokowany PUK i następnie posługiwać się nim do uzyskiwania dostępu do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 1.
13. Odblokowanie wcześniej zablokowanego PUK Klient może dokonać poprzez złożenie żądania odblokowania w placówce Banku z dostępem do usług maklerskich lub za pośrednictwem sieci telefonicznej, po wcześniejszej identyfikacji Klienta w trybie określonym w § 3 ust. 1 lub § 3 ust. 3.
14. Trzykrotne kolejne podanie nieprawidłowego kodu do tokena powoduje zablokowanie dostępu Klienta do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 dodatkowo na podstawie jednorazowego hasła liczbowego wygenerowanego przez token.
15. Klient może zdefiniować nowy kod do tokena i następnie posługiwać się nim do uzyskiwania dostępu do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3 dodatkowo na podstawie jednorazowego hasła liczbowego wygenerowanego przez token, w sposób:
 - 1) Samodzielnie wykorzystując dotychczasowy kod do tokena,
 - 2) W placówce Banku z dostępem do usług maklerskich lub za pośrednictwem sieci telefonicznej, po wcześniejszej identyfikacji Klienta w trybie określonym w § 3 ust. 1, poprzez żądanie wydania kodu odblokowującego do tokena w celu odblokowania wcześniej zablokowanego kodu do tokena.
16. Pierwsze zalogowanie do serwisu internetowego, o którym mowa w § 1 ust. 3, po otrzymaniu kodu odblokowującego, o którym mowa w ust. 15 pkt 2 wymaga zdefiniowania przez Klienta własnego pięciocyfrowego kodu do tokena.

§ 7

Traci moc: Zarządzenie Członka Zarządu Banku nr 403/2020 z dnia 2 lipca 2020 r. w sprawie określenia szczegółowych warunków identyfikacji Klientów w kanałach elektronicznych (telefon i Internet).

§ 8

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 21 lutego 2021 r.

Wiceprezes Zarządu Banku

Arkadiusz Przybył

Arkadiusz Przybył