

# Regulamin Elektronicznego kanału kontaktu

Obowiązuje od 15 czerwca 2019 r.

## § 1 Elektroniczny kanał kontaktu

Elektroniczny kanał kontaktu (zwany dalej EKK) – to serwis służący do przekazywania przez bank informacji kierowanych do klienta, wymiany korespondencji oraz posiadający dodatkowe funkcje, określone w niniejszym regulaminie.

## § 2 Słowniczek

**Ilekróć w tym dokumencie pojawią się nazwy wymienione niżej, należy je rozumieć zgodnie z podanymi definicjami. Prosimy o zapoznanie się ze słownikiem – zapewni to właściwe rozumienie Regulaminu Elektronicznego kanału kontaktu.**

- **Bank / SAN PL** – Santander Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, przy al. Jana Pawła II 17, 00-854 Warszawa, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla m. St. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, utworzony na podstawie rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 11 kwietnia 1988 r. w sprawie utworzenia Banku Zachodniego we Wrocławiu (Dz. U. z dnia 1 lipca 1988 r.), NIP 896-000-56-73, o kapitale zakładowym i wpłaconym 1 020 883 050 zł.
- **Klient** – osoba fizyczna (mająca w relacji z bankiem status konsumenta), która wybrała elektroniczną formę kontaktu z bankiem, zawarła Porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu pomiędzy klientem a bankiem oraz posiada NIK i PIN do EKK.
- **Hasło dostępu** – określone przez klienta hasło wymagane do identyfikacji w przypadku telefonicznego kontaktu z infolinią banku, bądź hasło głosowe.
- **Hasło głosowe** – fraza tekstu wypowiedziana przez klienta i nagrana przez bank jako wzorzec głosu tej osoby, służąca do potwierdzenia tożsamości klienta w kontaktach z infolinią.
- **Infolinia banku/ infolinia** – świadczona przez bank pomoc dla klientów, z którą sposób kontaktu (w tym numery telefonów i adresy mailowe) wskazany został na stronie [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
- **Komunikat sms** – komunikat przesłany za pośrednictwem wiadomości sms, który nie dotyczy rachunku płatniczego.
- **NIK** – nadany przez bank 8-cyfrowy numer identyfikacyjny klienta, wykorzystywany przy logowaniu do EKK.
- **PIN** – niezbędne do zalogowania się do EKK hasło identyfikujące klienta i zapewniające mu wyłączność dostępu do serwisu.
- **Placówka banku** – oddział banku i placówka partnerska Santander Bank Polska S.A..
- **Porozumienie** – Porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu pomiędzy klientem i bankiem (Elektroniczny kanał kontaktu).
- **Powiadomienie SMS** – usługa polegająca na przekazywaniu komunikatów dotyczących rachunku płatniczego za pośrednictwem wiadomości SMS.
- **Regulacje** – umowy zawarte pomiędzy klientem i bankiem, w tym Porozumienie, a także dokumenty dołączone do tych umów (regulaminy produktowe, *Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polska S.A. za czynności bankowe dla klientów indywidualnych* oraz inne dokumenty wymienione w załączniku nr 1 część a).
- **Skrzynka pocztowa/ poczta** – skrzynka klienta w EKK, będąca trwałym nośnikiem informacji, w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 o usługach płatniczych, do której bank doręcza Regulacje lub informacje o ich zmianach, jak również inną korespondencję w zakresie wskazanym w niniejszym regulaminie.

- **Usługa bankowości elektronicznej** – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiająca sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku.
- **Usługa Santander internet** – usługa umożliwiająca klientom, za pośrednictwem sieci Internet, m.in. dostęp do rachunków bankowych w tym zlecenie transakcji, świadczona na podstawie umowy o tą usługę. Usługa Santander internet jest usługą bankowości elektronicznej.
- **Zablokowanie EKK** – czasowe uniemożliwienie dostępu do EKK.
- **Zastrzeżenie EKK** – uniemożliwienie dostępu do EKK z użyciem dotychczasowego PIN, a w niektórych przypadkach również NIK.

## § 3 Zawarcie Porozumienia

1. Niniejszy regulamin obowiązuje klientów, którzy zawarli z bankiem Porozumienie i uzupełnia jego treść.
2. Porozumienie może zawrzeć osoba o pełnej zdolności do czynności prawnych oraz osoba małoletnia, która ukończyła 13 rok życia i posiada ograniczoną zdolność do czynności prawnych, z zastrzeżeniem ust. 3. Porozumienie zawarte przez osobę małoletnią wchodzi w życie z dniem jego pisemnego potwierdzenia przez przedstawiciela ustawowego.
3. Porozumienie zawarte elektronicznie, tj. za pośrednictwem usługi Santander internet lub infolinii, może zawrzeć tylko osoba pełnoletnia.
4. EKK nie jest udostępniany pełnomocnikom ustanowionym przez klienta.

## § 4

### Zasady działania i informacje udostępniane w EKK

1. W ramach EKK, dostępna jest skrzynka pocztowa/ poczta dająca klientowi możliwość:
  - a) odbierania wiadomości przesyłanych przez bank,
  - b) zadawania pytań (w tym składania reklamacji).
2. Rodzaje wiadomości przesyłanych przez bank do skrzynki pocztowej określone są w załączniku nr 1.
3. Klient ma możliwość zapisania i przechowywania na własnym komputerze lub innym nośniku wiadomości wysłanych przez bank do skrzynki pocztowej. Możliwe jest również przekierowanie wszystkich lub wybranych wiadomości na adres e-mail wskazany przez klienta.
4. Na wskazany przez klienta numer telefonu komórkowego, bank będzie bezpłatnie świadczył usługę powiadomienia SMS albo wysyłał bezpłatny komunikat sms, o nadejściu wiadomości z kategorii „regulacje”, wskazanych w załączniku nr 1 część a). Klient może zrezygnować z otrzymywania w/w wiadomości w: EKK, oddziale banku, za pośrednictwem infolinii lub w usłudze Santander internet z autoryzacją tokenem lub smsKodem.
5. Bank zobowiązuje się do niezmienniania treści wiadomości przesyłanych do skrzynki pocztowej, a w okresie, w którym klient zachowuje dostęp do EKK – również do ich nieusuwania, z zastrzeżeniem § 9 ust. 4 lit. a).
6. W ramach EKK klient może zmienić sposób otrzymywania wyciągu do konta.

## § 5

### Logowanie i zasady bezpieczeństwa

1. W celu zalogowania się do EKK klient wchodzi na stronę [www.santander.pl](http://www.santander.pl) i wybiera przycisk „Zaloguj się”, a następnie „Santander internet”. Poprawny adres do logowania wskazany jest wyłącznie na stronie [www.santander.pl](http://www.santander.pl) oraz na oficjalnych stronach banku

- i programu Santander Universidades w Polsce zamieszczonych w serwisie Facebook.com. Klient nie powinien używać do logowania do EKK adresu lub linku przesłanego drogą elektroniczną np. w wiadomości e-mail, mms albo za pomocą komunikatorów internetowych i innych narzędzi służących do komunikowania się w Internecie.
2. Klient loguje się do EKK za pomocą NIK wskazanego w Porozumieniu i powiązanego z nim PIN.
  3. Klient otrzymuje PIN w postaci komunikatu sms przesłanego na wskazany numer telefonu komórkowego lub w specjalnie zabezpieczonej kopercie.
  4. Klient korzystający z usługi Santander internet, na podstawie zawartej z bankiem umowy o tą usługę, posługuje się tym samym NIK i PIN do logowania do tej usługi, jak i do EKK.
  5. Klient, który zawarł umowę, na podstawie której bank świadczy usługę Santander internet, ale do dnia zawarcia Porozumienia nie korzystał z tej usługi, ma obowiązek zmienić PIN podczas pierwszego logowania do EKK.
  6. Podczas pierwszego logowania klient wpisuje wszystkie znaki, składające się na PIN (hasło zwykłe), po zalogowaniu się możliwy jest wybór sposobu podawania PIN dla kolejnych logowań: hasło zwykłe lub hasło maskowane (losowo wybrane przez system znaki PIN).
  7. Klient zobowiązany jest stosować się do zaleceń banku w zakresie zasad bezpieczeństwa EKK, w szczególności do chronienia z należytą starannością: NIK, PIN oraz hasła dostępu. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za ich udostępnianie osobom trzecim.
  8. Klient powinien niezwłocznie zmienić PIN lub zablokować/ zastrzec EKK jeśli podejrzewa, że jakkolwiek inna osoba poznała jego PIN.
  9. Klient może zmienić PIN samodzielnie (korzystając z odpowiedniej opcji w EKK) lub może otrzymać nowy PIN w placówce banku. Na wniosek klienta zgłoszony za pośrednictwem infolinii, bank może wysłać nowy PIN pocztą poza granice kraju.
  10. Klient powinien zmieniać PIN okresowo, nie rzadziej niż raz w roku.
  11. W trakcie korzystania z EKK komunikacja pomiędzy komputerem klienta a serwerem banku jest szyfrowana protokołem SSL z zastosowaniem certyfikatu wystawionego i uwierzytelnionego dla serwera bankowego o nazwie [www.centrum24.pl](http://www.centrum24.pl). Przed zalogowaniem się, klient powinien sprawdzić certyfikat serwera aby upewnić się, że rzeczywiście nawiązał połączenie z serwerem banku. Sposób sprawdzenia certyfikatu opisany jest na stronie [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
  12. Klient zawsze powinien wylogować się z EKK gdy przestaje z niego korzystać lub gdy istnieje zagrożenie udostępnienia danych osobom nieuprawnionym (np. odejścia od komputera, pozostawienia urządzenia mobilnego bez bezpośredniej nad nim kontroli etc.).
  13. Klient jest zobowiązany do należytego zabezpieczenia urządzeń (np. komputera, telefonu komórkowego, tabletu), z wykorzystaniem których uzyskuje dostęp do EKK, oraz do ochrony tych urządzeń przed złośliwym oprogramowaniem lub dostępem osób nieuprawnionych, przez:
    - a) zainstalowanie na urządzeniu legalnego oprogramowania systemowego oraz antywirusowego,
    - b) stosowanie zapory sieciowej (firewall),
    - c) aktualizację zainstalowanego na urządzeniu legalnego oprogramowania systemowego oraz antywirusowego,
    - d) nieinstalowanie oprogramowania nieznanego pochodzenia,
    - e) nieotwieranie i nieodpowiadanie na wiadomości e-mail od nieznanych nadawców,
    - f) nieotwieranie plików nieznanego pochodzenia.
  14. W trosce o bezpieczeństwo oraz dla pełnego wykorzystania technologii zastosowanych w EKK zaleca się, aby klient korzystał z najnowszych dostępnych i stabilnych wersji popularnych przeglądarek internetowych. Lista przeglądarek internetowych, dla których zostały zoptymalizowane i przetestowane funkcje EKK, zamieszczona jest (wraz z zalecaną konfiguracją przeglądarki) na stronie [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
  15. Klient powinien poinformować niezwłocznie bank o wszelkich niepokojących zdarzeniach związanych z korzystaniem z EKK, w szczególności o próbie dostępu do EKK lub korzystania z EKK przez osoby nieuprawnione. Zgłoszenie takie jest możliwe w placówce banku lub przez infolinię.
  16. Wyposażenie techniczne (w szczególności komputer lub inne urządzenie) klient nabywa i utrzymuje na swój koszt. Na stronie [www.santander.pl](http://www.santander.pl) zostały określone wymagania dotyczące zalecanej konfiguracji sprzętu oraz oprogramowania.

## § 6

### Zablokowanie oraz zastrzeżenie EKK

1. EKK zostanie automatycznie zablokowany, jeśli klient w trakcie logowania pięciokrotnie wprowadzi błędny PIN. Liczba możliwych pomyłek przy wprowadzaniu PIN jest liczona na nowo po każdym poprawnym zalogowaniu się do EKK.
2. Klient może zawniekskować o zablokowanie EKK osobiście w placówce banku lub za pośrednictwem infolinii.
3. Jeśli Klient, który zawarł Porozumienie oraz umowę, na podstawie której bank świadczy usługę Santander internet, zablokuje lub zastrzeże:
  - a) EKK – wówczas nastąpi automatyczne (odpowiednio) zablokowanie/ zastrzeżenie usługi Santander internet,
  - b) usługi Santander internet – wówczas nastąpi automatyczne (odpowiednio) zablokowanie/ zastrzeżenie EKK.
4. Bank ma prawo do zablokowania EKK w przypadkach:
  - a) zagrożenia bezpieczeństwa, w tym w szczególności stwierdzenia naruszenia przez klienta zasad określonych w § 5,
  - b) podejrzenia uzyskania dostępu do EKK przez osoby nieuprawnione,
  - c) gdy jest to wymagane na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
 Przed zablokowaniem EKK, bądź niezwłocznie po jego zablokowaniu, bank przekaze klientowi informację o przyczynie zablokowania wysyłając komunikat sms pod numer telefonu komórkowego klienta lub listownie na adres do korespondencji.
5. Odblokowanie EKK w przypadkach określonych w ust. 1-2 jest realizowane na wniosek klienta złożony w placówce banku lub za pośrednictwem infolinii. Po odblokowaniu EKK nie jest konieczna zmiana PIN.
6. W przypadku określonym w ust. 4, ponowne korzystanie z EKK wymaga nadania nowego PIN (zgodnie z § 5 ust. 9).
7. Zastrzeżenie EKK jest możliwe wyłącznie na wniosek klienta złożony w placówce banku lub za pośrednictwem infolinii, w przypadku:
  - a) wystąpienia podejrzeń o możliwość wejścia osób trzecich w posiadanie PIN,
  - b) innych uzasadnionych przypadkach.
8. Ponowna aktywacja EKK po zastrzeżeniu może nastąpić wyłącznie w oddziale banku i wymaga wydania nowego PIN, a w niektórych przypadkach również NIK.

## § 7

### Wsparcie dla klienta

1. Klient może skorzystać z bezpłatnej pomocy merytorycznej i technicznej świadczonej telefonicznie lub internetowo przez infolinię lub w placówkach banku w zakresie:
  - a) zgłoszeń: zastrzeżenia, zablokowania, odblokowania EKK,
  - b) zgłoszeń dotyczących wszelkich niepokojących zdarzeń związanych z korzystaniem z EKK,
  - c) wszelkich pytań dotyczących EKK.

- Infolinia udziela klientom pomocy telefonicznie 24 godziny na dobę przez wszystkie dni roku, natomiast za pośrednictwem Internetu – przez połączenie wideo (także w języku migowym), połączenie audio lub chat tekstowy: od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–22:00, a w soboty i niedziele w godzinach 8:00–20:00 (za wyjątkiem świąt).
- W przypadku kontaktu z infolinią, pracownik banku przed udzieleniem informacji potwierdza tożsamość klienta, prosząc o podanie znanych klientowi informacji, w tym hasła dostępu lub – jeśli zostało pozyskane – hasła głosowego.
- Rozmowy z infolinią (w tym chat tekstowy) są rejestrowane przez bank. Jeśli klient nie wyrazi zgody na rejestrację rozmowy – nie będzie ona kontynuowana.
- Na stronie [www.santander.pl](http://www.santander.pl) bank prezentuje informacje o EKK oraz odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania dotyczące jego działania.

## § 8

### Zakończenie obowiązywania Porozumienia

- Porozumienie przestaje obowiązywać:
  - z upływem okresu wypowiedzenia,
  - w przypadku rozwiązania go za zgodą klienta i banku,
  - w przypadku zakończenia obowiązywania ostatniej umowy o usługi bankowe, zawartej między klientem i bankiem,
  - jeśli klient nie zawrze z bankiem pierwszej umowy o usługę bankową w okresie 60 dni liczonych od dnia zawarcia Porozumienia,
  - wskutek śmierci klienta – z dniem uzyskania przez bank wiarygodnej informacji o śmierci klienta,
  - z chwilą zablokowania EKK przez bank (zgodnie z § 6 ust. 4).
- Każda ze stron może wypowiedzieć Porozumienie w każdym czasie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.
- Za zgodą klienta i banku, Porozumienie może zostać rozwiązane w każdym czasie, bez zachowania okresu wypowiedzenia.
- Rozwiązanie zawartej z bankiem umowy, na podstawie której bank świadczy usługę Santander internet, nie powoduje automatycznego rozwiązania Porozumienia.

## § 9

### Konsekwencje zakończenia obowiązywania Porozumienia

- Jeśli w chwili wygaśnięcia Porozumienia klient i bank wiąże nadal co najmniej jedna umowa o usługi bankowe oferowane dla ludności – to począwszy od dnia następnego bank będzie kontaktował się z klientem w formie papierowej.
- W przypadku, gdy Porozumienie wygaśnie wskutek niezawarcia przez klienta z bankiem żadnej umowy w wyznaczonym okresie (§ 8 ust. 1 lit. d) – dostęp klienta do EKK wygasa z chwilą wygaśnięcia Porozumienia.
- Po zakończeniu obowiązywania Porozumienia klient zachowuje – przez okres wskazany w ust. 4 – dostęp do treści przesłanych do skrzynki pocztowej w okresie obowiązywania Porozumienia, do chwili złożenia bankowi oświadczenia o rezygnacji z dostępu do archiwalnych treści EKK. Przed utratą dostępu do tych treści, klient jest zobowiązany do zapisania na komputerze osobistym lub do przesłania na adres e-mail wiadomości wysłanych przez bank do skrzynki pocztowej, do których nadal chce mieć dostęp. Zapisanie lub przesłanie dokumentów, o których mowa w zdaniu poprzednim, jest możliwe wyłącznie w okresie 30 dni od dnia złożenia w/w oświadczenia o rezygnacji.
- Jeśli oświadczenie, o którym mowa w ust.3 nie zostanie przez klienta złożone, wówczas klient utraci:
  - dostęp do archiwalnych treści przekazanych za pośrednictwem EKK dotyczących danej umowy o usługę bankową, zawartą pomiędzy klientem

i bankiem, automatycznie po upływie 11 lat liczonych od dnia zakończenia obowiązywania tej umowy,  
b) możliwość logowania się do EKK, automatycznie po upływie 11 lat liczonych od dnia zakończenia obowiązywania ostatniej z umów, o których mowa w lit. a).

- Zasady opisane w § 5-7 oraz § 10 zachowują moc obowiązującą przez okres, w którym klient zachowuje dostęp do EKK po wygaśnięciu Porozumienia.

## § 10

### Reklamacje

- Klient może złożyć reklamację dotyczącą EKK:
  - ustnie (osobiście lub telefonicznie) w dowolnej placówce banku,
  - pisemnie pod adresem dowolnej placówki banku,
  - w formie elektronicznej: za pomocą EKK lub usługi Santander internet.Adresy oraz numery telefonów dostępne są na stronie internetowej banku [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
- Odpowiedź na reklamację, w zależności od wyboru klienta i charakteru sprawy, zostanie udzielona listownie lub do skrzynki odbiorczej (w rozumieniu Regulaminu usług Santander online dla klientów indywidualnych), lub komunikatem sms. Odpowiedź zostanie udzielona niezwłocznie – nie później niż w ciągu 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W skomplikowanych przypadkach termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu osobie, która złożyła reklamację, przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających dodatkowych ustaleń.
- Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez bank dostępne są na stronie [www.santander.pl](http://www.santander.pl) oraz w jednostkach organizacyjnych banku zajmujących się obsługą klienta.
- Klient może się zwrócić:
  - o bezpłatną pomoc prawną – do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta,
  - o pozasądowe rozstrzygnięcie sporu wynikającego z umowy – do Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12000 zł. Adres strony internetowej Arbitra Bankowego: <http://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy>,
  - 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 – w sytuacji nieuwzględnienia przez bank reklamacji klienta. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>.
- Organem nadzoru właściwym dla banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.

## § 11

### Postanowienia końcowe

- Treść obowiązującego regulaminu jest udostępniona w postaci elektronicznej na stronie [www.santander.pl](http://www.santander.pl), a klient ma możliwość pobrania jej w dowolnym czasie, przechowania i odtworzenia.
- Klient ma prawo otrzymać na swoje żądanie aktualną treść Porozumienia i regulaminu – na piśmie lub na innym (niż skrzynka pocztowa w EKK) trwałym nośniku informacji. Powyższe żądanie może być złożone w każdym czasie w okresie obowiązywania Porozumienia.
- Wykaz wszystkich miejsc, w których bank prowadzi działalność oraz adresy poczty elektronicznej do porozumiewania się z bankiem dostępne są na stronie [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
- Bank jest uprawniony do zmiany niniejszego regulaminu w następujących przypadkach:
  - wprowadzenia lub zmiany przepisów prawa regulujących działalność sektora bankowego lub

- finansowego, wpływających na wzajemne prawa i obowiązki stron Porozumienia, lub
- wydania lub zmiany przez instytucje nadzorcze lub inne właściwe organy lub Związek Banków Polskich rekomendacji, zaleceń lub dobrych praktyk, w zakresie wpływającym na wzajemne prawa i obowiązki stron Porozumienia, lub
  - wydania decyzji lub orzeczeń sądowych w zakresie wpływającym na wzajemne prawa i obowiązki stron Porozumienia, lub
  - konieczności doprecyzowania postanowień niniejszego regulaminu, lub
  - zmiany sposobu działania EKK, przez wprowadzenie przez bank nowych funkcji albo wycofanie lub zmianę dotychczasowych funkcji EKK, lub
  - dostosowania EKK do warunków rynkowych związanych z postępem technologicznym.
- Bank zobowiązuje się informować o zmianach w niniejszym regulaminie przez skrzynkę pocztową w EKK.
  - Brak wypowiedzenia Porozumienia przez klienta w terminie 14 dni od daty udostępnienia przez bank informacji o zmianach regulaminu, skutkuje akceptacją tych zmian.
  - Klientowi, który zawarł Porozumienie za pomocą środka porozumiewania się na odległość, przysługuje prawo do odstąpienia od tego Porozumienia w formie pisemnej w terminie 14 dni od daty jego zawarcia. Wzór oświadczenia o odstąpieniu stanowi załącznik nr 2.
  - Językiem obowiązującym w relacjach banku z klientem jest język polski.
  - Prawem właściwym do zawarcia i wykonywania Porozumienia jest prawo polskie.
  - Do określenia sądów właściwych do rozstrzygnięcia sporów związanych z wykonywaniem Porozumienia mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
  - Właściwym dla EKK jest czas środkowoeuropejski.

## Załącznik nr 1 do Regulaminu Elektronicznego kanału kontaktu

a) Rodzaje wiadomości wysyłanych do skrzynki pocztowej – kategoria „regulacje”:

Rodzaje wiadomości wysyłanych do skrzynki pocztowej	Powiadamanie SMS/ komunikat sms o nadejściu wiadomości	Uwagi
Informacje o proponowanych zmianach w Regulacjach	Tak	dokument PDF, opatrzonej kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną
Informacje o zmianie stopy procentowej zgodnie z Regulaminem kont dla klientów indywidualnych	Tak	
Arkusze informacyjne dla deponentów	Tak	
Dokument dotyczący opłat pobieranych z tytułu podstawowych usług świadczonych w związku z prowadzeniem rachunku płatniczego	Tak	
Regulacje dotyczące produktów i usług bankowych przekazywane klientowi przed zawarciem umowy produktowej (z wyłączeniem sytuacji, w których został ustalony inny tryb ich przekazania)	–	
Potwierdzenia zawarcia umów produktowych, zawartych przez klienta w usłudze Santander internet lub Santander mobile	–	
Oświadczenia woli banku (w tym wypowiedzenia umów)	Tak	
Zestawienie opłat za usługi powiązane z rachunkiem płatniczym	–	
Zestawienia operacji dla karty kredytowej	Tak	
eWyciąg (z wyłączeniem sytuacji, w których został ustalony inny tryb jego przekazania)	–	
Roczne zestawienie kosztów i powiązanych opłat dotyczące instrumentów finansowych oraz produktów i usług inwestycyjnych, z wyłączeniem raportów z tytułu działalności maklerskiej i skarbowej	Tak	

b) Rodzaje wiadomości wysyłanych do skrzynki pocztowej – pozostałe kategorie:

Rodzaje wiadomości wysyłanych do skrzynki pocztowej	Kategoria wiadomości	Uwagi
Informacje o należnościach przeterminowanych	monitoring	dokument PDF, opatrzonej kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną
Odpowiedzi na zapytania klienta (pomoc techniczna) skierowane do banku przez EKK	pomoc dla Santander online	
Informacje o sprawach organizacyjnych związanych z EKK	inne	–
Informacje związane z bezpieczeństwem	bezpieczeństwo	
Komunikaty o treści marketingowej (dla osób, które nie złożyły sprzeciwu i wyraziły zgodę na otrzymywanie informacji handlowej)	marketing	

## Załącznik nr 2 do Regulaminu Elektronicznego kanału kontaktu

### WZÓR: Oświadczenie o odstąpieniu od Porozumienia

Ja, niżej podpisana / -ny ....., zamieszkała / -ty w ....., posługujący się numerem NIK:..... oświadczam, że odstępuję od Porozumienia dotyczącego elektronicznej formy kontaktu pomiędzy klientem a bankiem, zawartego w dniu ..... między mną a Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, przy al. Jana Pawła II 17, 00-854 Warszawa.

.....  
Miejscowość i data podpisania oświadczenia

.....  
Podpis klienta

Powyższe oświadczenie należy wysłać na adres: Santander Bank Polska S.A. Departament Obsługi Klientów Detalicznych, Zespół Obsługi Rachunków, Ul. Tomasz Zana 39, II piętro, 20-601 Lublin