

## Regulamin Elektronicznego kanału kontaktu

Obowiązuje od 1 grudnia 2020 roku

### Co trzeba wiedzieć przed lekturą regulaminu

- Elektroniczny kanał kontaktu (dalej EKK) – to serwis, przez który bezpiecznie komunikujesz się z bankiem.
- W EKK udostępniamy Ci skrzynkę pocztową, dzięki której możesz:
  - odbierać od nas wiadomości,
  - zadawać nam pytania i składać reklamacje.
- W EKK możesz zmienić sposób otrzymywania wyciągu do konta.
- Regulamin znajdziesz na stronie [www.santander.pl](http://www.santander.pl). Możesz go stamtąd pobrać, gdy tego potrzebujesz, a następnie przechowywać i otwierać na swoim komputerze lub innym urządzeniu.
- Na stronie [www.santander.pl](http://www.santander.pl) znajdziesz także:
  - informacje o tym jak ustawić sprzęt, przeglądarkę, oprogramowanie i jak sprawdzić certyfikat bezpieczeństwa – tak by bezpiecznie korzystać z EKK;
  - odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania dotyczące działania EKK;
  - adresy i numery telefonów, pod które możesz zgłosić reklamacje oraz więcej informacji o zasadach ich zgłaszania i rozpatrywania;
  - dane kontaktowe banku, czyli: adresy naszych oddziałów, adresy poczty elektronicznej i numery telefonów infolinii.
- Niektóre pojęcia w tekście mają swoje definicje. Umieściliśmy je na końcu dokumentu (Słowniczek). Pierwsze użycie tych pojęć zaznaczyliśmy podkreśleniem.
- Wszędzie tam gdzie pojawia się „My” – oznacza to bank, a tam gdzie pojawia się „Ty” – oznacza to klienta, który zawarł Porozumienie.

### Kto może korzystać z EKK

- Aby korzystać z EKK, musisz zawrzeć z nami Porozumienie.
- Możesz to zrobić:

	placówka	Santander internet/ mobile	infolinia
jeśli masz pełną zdolność do czynności prawnych	tak	tak	tak
jeśli masz już 13 lat i ograniczoną zdolność do czynności prawnych	tak (z Twoim przedstawicielem ustawowym)	nie	nie

- Nie udostępniamy EKK pełnomocnikom, których ustanowisz.

### Co i w jaki sposób do Ciebie wysyłamy

- Do skrzynki pocztowej wysyłamy regulacje lub informacje o ich zmianach oraz inną korespondencję (wskazaną w tym regulaminie).  
W załączniku nr 1 przedstawiliśmy rodzaje wiadomości, jakie do Ciebie wysyłamy. Te dokumenty, które wymagają przekazania na trwały nośnik, opatrujemy kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r., w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE.
- Wiadomości, które do Ciebie wysyłamy, możesz zapisywać i przechowywać na własnym komputerze lub innym nośniku. Możesz także przekierować każdą wiadomość na swój e-mail.
- Na podany przez Ciebie numer telefonu komórkowego będziemy bezpłatnie wysyłać Ci SMS z powiadomieniem o wiadomościach, które do Ciebie wysłaliśmy. Rodzaje tych wiadomości wskazaliśmy w załączniku nr 1 w części a). Możesz zrezygnować z otrzymywania tych SMS-ów. Aby to zrobić, złóż wniosek:
  - w EKK,
  - w oddziale banku,
  - przez infolinię,
  - w Santander internet.
- Nie zmieniamy treści wysyłanych wiadomości a w okresie, w którym masz dostęp do EKK – również ich nie usuwamy, z zastrzeżeniem punktu 48 b).

### Jak się logować i bezpiecznie korzystać z EKK

- Aby załogować się do EKK:
  - wejdź na stronę [www.santander.pl](http://www.santander.pl),
  - wybierz przycisk „Zaloguj się”,
  - wybierz przycisk „Santander internet”.
- W polu „login” wpisz swój NIK, a w kolejnym polu wpisz hasło.
- Hasło startowe otrzymasz:
  - SMS-em, na numer telefonu, który nam wskażesz, lub
  - w specjalnie zabezpieczonej kopercie.
 W trakcie pierwszego logowania zmień je na swoje hasło.
- Jeśli korzystasz z Santander internet/ mobile, to dostęp do EKK masz w tych usługach. W takim przypadku do EKK logujesz się tym samym hasłem oraz NIK (lub ustalonym przez siebie loginem do tej usługi).
- Jeśli zawrzesz umowę, ale nie korzystasz z Santander internet, to podczas pierwszego logowania do EKK zmień hasło startowe na swoje hasło.
- Możesz wybrać, czy w trakcie kolejnych logowań do EKK podasz:
  - wszystkie znaki hasła,
  - znaki losowo wybrane przez system.
- Nie loguj się do EKK przez adres lub link, który otrzymasz elektronicznie np. w e-mail, MMS albo za pomocą komunikatorów internetowych i innych narzędzi służących do komunikowania się w Internecie. Chroń: NIK, hasło startowe, hasło oraz hasło dostępu. Nie udostępniaj ich osobom trzecim.**
- Jeśli podejrzewasz, że ktoś poznał Twoje hasło, to od razu je zmień, zablokuj albo zastrzeż EKK.
- Hasło możesz zmienić samodzielnie (korzystając z odpowiedniej opcji w EKK). Nowe hasło startowe otrzymasz też w naszej placówce. Jeśli jesteś poza granicami kraju, to możemy wysłać Ci je pocztą – zadzwoń do nas i złóż taki wniosek.
- Zmieniaj swoje hasło regularnie, co najmniej raz w roku.
- Gdy korzystasz z EKK, połączenie Twojego komputera z naszym serwerem jest szyfrowane. Stosujemy certyfikat wystawiony i uwierzytelniony dla naszego serwera o nazwie [www.centrum24.pl](http://www.centrum24.pl). Przed zalogowaniem sprawdź certyfikat serwera, aby upewnić się, że nawiązałeś bezpieczne połączenie: czy adres strony do logowania zaczyna się od HTTPS, a obok widać ikonę zamkniętej kłódki.



<https://www.santander.pl>

26. Wyloguj się, gdy skończysz korzystać z EKK lub ktoś mógłby zobaczyć Twoje dane (np. odchodzisz od komputera, zostawiasz telefon bez bezpośredniej nad nim kontroli itd.).
27. Zabezpieczaj urządzenia, na których korzystasz z EKK (np. komputer, telefon komórkowy, tablet) oraz chroń je przed złośliwym oprogramowaniem lub dostępem osób nieuprawnionych:
  - a) zainstaluj i aktualizuj legalne oprogramowanie systemowe oraz antywirusowe,
  - b) stosuj zaporę sieciową (firewall),
  - c) nie instaluj oprogramowania nieznanego pochodzenia,
  - d) nie otwieraj i nie odpowiadaj na wiadomości e-mail od nieznanych nadawców,
  - e) nie otwieraj plików nieznanego pochodzenia.
28. Aby bezpiecznie korzystać z technologii stosowanej w EKK, używaj najnowszych dostępnych i stabilnych wersji popularnych przeglądarek internetowych.
29. Jeśli podczas korzystania z EKK zauważysz niepokojące zdarzenia związane z jego funkcjonowaniem (np. ktoś będzie próbował się zalogować), zadzwoń na infolinię lub przyjdź do naszej placówki.
30. Komputer lub inne urządzenie, za pomocą którego będziesz korzystać z EKK, nabywasz i utrzymujesz na swój koszt.

### Jak zablokować oraz zastrzec EKK

31. Zablokujemy EKK, jeśli w trakcie logowania pięciokrotnie wprowadzisz błędne hasło. Gdy poprawnie się zalogujesz, liczbę możliwych pomyłek przy logowaniu liczymy od nowa.
32. Możemy zablokować EKK na Twój wniosek. Możesz go złożyć w naszej placówce lub przez infolinię.
33. Jeśli zablokujesz lub zastrzeżesz Santander internet (albo zrobimy to my), to automatycznie zrobimy to samo z EKK. Podobnie gdy zablokujesz lub zastrzeżesz EKK (albo zrobimy to my), to automatycznie zrobimy to samo z Santander internet.
34. Mamy prawo zablokować EKK, gdy:
  - a) stwierdzimy naruszenie bezpieczeństwa, w tym gdy nie będziesz przestrzegać zasad określonych w punktach 21-30,
  - b) będziemy podejrzewać, że osoba nieuprawniona uzyskała dostęp do Twojego EKK,
  - c) jest to wymagane przepisami prawa.
 Zanim zablokujemy EKK lub niezwłocznie po tym, gdy to zrobimy, poinformujemy Cię o przyczynie zablokowania – wyślemy SMS lub list na Twój adres do korespondencji.
35. Gdy masz zablokowany EKK – z powodów, o których pisaliśmy w punktach 31 i 32 – możemy go odblokować, jeśli złożysz taki wniosek w naszej placówce lub przez infolinię. Po odblokowaniu EKK nie musisz zmieniać hasła.
36. W przypadku, o którym mowa w punkcie 34, aby ponownie korzystać z EKK, musisz otrzymać od nas nowe hasło startowe (tak jak opisaliśmy to w punkcie 23).
37. Możemy zastrzec EKK na Twój wniosek, np. gdy podejrzewasz, że ktoś zna Twoje hasło. Wniosek możesz złożyć w naszej placówce lub przez infolinię.
38. Zastrzeżony EKK możemy ponownie aktywować tylko w naszym oddziale. Dostaniesz wtedy nowe hasło startowe, a w niektórych przypadkach również nowy NIK.

### Jak możesz się z nami skontaktować

39. Jeśli:
  - a) chcesz zastrzec, zablokować lub odblokować EKK,
  - b) masz wątpliwości lub pytania dotyczące EKK, zadzwoń na infolinię lub przyjdź do dowolnej placówki. Możesz także skorzystać z połączenia wideo, audio lub czatu.
40. Infolinia działa 24 godziny na dobę przez cały rok. Z połączenia wideo (także w języku migowym), audio oraz z czatu skorzystasz od poniedziałku do piątku od 8.00 do 22.00 a w soboty i niedziele od 8.00 do 20.00 z wyjątkiem świąt.
41. Jeśli zadzwonisz na infolinię, na początku rozmowy doradca poprosi Cię o podanie informacji, które znasz tylko Ty, np. hasła dostępu, albo **hasła głosowego**.
42. Wszystkie rozmowy, zapis czatu oraz połączenia audio i wideo rejestrujemy. Jeśli się na to nie zgodzisz, zakończymy rozmowę.

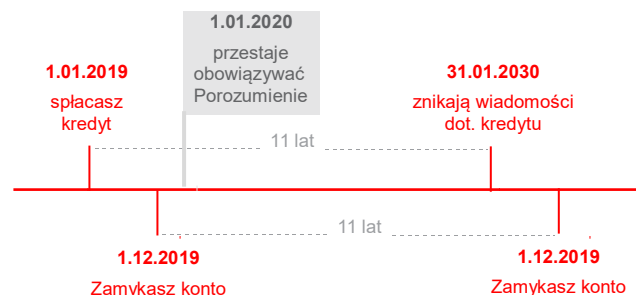
### Kiedy Porozumienie przestanie obowiązywać

43. Porozumienie przestanie obowiązywać jeśli:
  - a) skończy się okres wypowiedzenia;
  - b) wspólnie zdecydujemy o jego rozwiązaniu;
  - c) przestanie obowiązywać ostatnia umowa o usługi bankowe, którą zawarliśmy;
  - d) nie zawrzesz z nami żadnej umowy o usługi bankowe w ciągu 60 dni od zawarcia Porozumienia. W takim przypadku stracisz dostęp do EKK z chwilą wygaśnięcia Porozumienia;
  - e) uzyskamy informację o Twojej śmierci,
  - f) zablokujemy EKK z powodu, który opisaliśmy w punkcie 34.
44. Jeśli zawrzesz Porozumienie na odległość (na przykład elektronicznie), możesz od niego odstąpić pisemnie w ciągu 14 dni. Skorzystaj ze wzoru oświadczenia o odstąpieniu, który znajdziesz w załączniku nr. 2.
45. W dowolnym momencie możesz wypowiedzieć Porozumienie. My także mamy do tego prawo. W takim przypadku obowiązuje jednomiesięczny okres wypowiedzenia.
46. Możemy też wspólnie zdecydować o rozwiązaniu Porozumienia w dniu, na który się umówimy (bez jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia).
47. Jeśli rozwiążesz umowę usługi Santander internet, nie oznacza to, że automatycznie rozwiążesz Porozumienie.
48. Gdy Porozumienie przestanie obowiązywać:
  - a) kolejne wiadomości dotyczące Twoich produktów będziemy Ci wysyłać w formie papierowej,
  - b) zachowasz dostęp do wiadomości, które wysłaliśmy Ci do skrzynki pocztowej przez 11 lat od dnia zakończenia obowiązywania umowy o dany produkt, z zastrzeżeniem punktu 50. Po tym czasie wiadomości nie będą dalej wyświetlane w skrzynce pocztowej,
  - c) będziesz mógł się logować do EKK przez 11 lat od zakończenia obowiązywania ostatniej umowy o usługę bankową, jaka nas wiąże, z zastrzeżeniem punktu 50. Po tym czasie nie zalogujesz się już do EKK.

#### Przykład




- 1 stycznia 2019 roku przestała obowiązywać zawarta między nami umowa kredytowa.
- 1 grudnia 2019 roku przestała obowiązywać zawarta między nami umowa o konto. To jest ostatnia wiążąca nas umowa o produkt.
- 1 stycznia 2020 roku przestało obowiązywać Porozumienie.



49. Po zakończeniu obowiązywania Porozumienia, przez czas, w którym zachowujesz dostęp do EKK będą obowiązywać zasady, które opisaliśmy w punktach od 14 do 42 i od 51 do 55.
50. Po wypowiedzeniu Porozumienia, możesz zrezygnować z dostępu do EKK. Aby zachować dostęp do wiadomości, które wysłaliśmy Ci do skrzynki pocztowej, zapisz je na swoim komputerze albo prześlij je na swój adres e-mail. Masz na to 30 dni od dnia rezygnacji.

### Reklamacje

51. Reklamację dotyczącą EKK możesz złożyć:
  - a) osobiście – przyjdź do dowolnej placówki;
  - b) telefonicznie – zadzwoń na infolinię lub do dowolnej placówki;
  - c) pisemnie – napisz do nas, na adres banku lub dowolnej placówki;
  - d) elektronicznie – napisz do nas w EKK, lub w Santander internet/ mobile, jeśli korzystasz z tych usług.
52. Na Twoją reklamację odpowiemy w taki sposób, jaki wybierzesz podczas jej składania: listem, elektronicznie (jeśli korzystasz z Santander internet), albo SMS-em. SMS-em wysyłamy tylko pozytywne odpowiedzi, które nie wymagają szczegółowego wyjaśnienia.

53. Na Twoją reklamację odpowiemy najpóźniej w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym ją otrzymamy. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, możemy potrzebować więcej czasu – maksymalnie 60 dni kalendarzowych. Uprzedzimy Cię o tym i podamy uzasadnienie opóźnienia.
54. Jeśli nie uwzględnimy Twojej reklamacji, możesz:
- skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta,
  - zwrócić się o rozstrzygnięcie sporu w trybie pozasądowym do:
    - Arbitra Bankowego. Możesz to zrobić tylko wtedy, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 zł.
    - Rzecznika Finansowego.
- Arbiter bankowy działa przy Związku Banków Polskich. Więcej informacji znajdziesz na stronie: <https://zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy>.
-  Rzecznik Finansowy działa na podstawie ustawy „O rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym” z 5 sierpnia 2015 roku. Więcej informacji znajdziesz na stronie: <https://rf.gov.pl>.
55. Naszym organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.

### Zmiany regulaminu

56. Regulamin zmienimy, jeśli wystąpi co najmniej jeden z poniższych przypadków:
- zmienia się przepisy prawa, które regulują działalność sektora finansowego lub bankowego, które będą miały wpływ na nasze wzajemne prawa i obowiązki;
  - instytucje nadzorcze lub inne właściwe organy wydadzą decyzje, rekomendacje, zalecenia lub dobre praktyki, które będą miały wpływ na nasze wzajemne prawa i obowiązki;
  - sąd wyda orzeczenie które będzie miało wpływ na nasze wzajemne prawa i obowiązki;
  - trzeba będzie doprecyzować jego treść;
  - zmienimy sposób działania EKK: wprowadzimy nowe funkcje, wycofamy istniejące funkcje EKK lub je zmienimy;
  - dostosujemy EKK do najnowszej technologii.
57. Jeśli zmienimy regulamin, otrzymasz od nas wiadomość w EKK. Następnie będziesz mieć 14 dni na to, aby zapoznać się z tymi zmianami i zdecydować, czy je akceptujesz.

**zgadzasz się na zmianę regulaminu**

nie rób nic

**nie zgadzasz się na zmianę regulaminu**

wypowiedz Porozumienie

### Postanowienia końcowe

58. Jeśli w trakcie obowiązywania Porozumienia, zechcesz otrzymać regulamin lub treść Porozumienia na piśmie, albo innym trwałym nośniku, powiedz nam o tym. Przekażemy Ci je w formie, której potrzebujesz.
59. Językiem obowiązującym w naszej współpracy jest język polski.
60. Prawem właściwym dla zawarcia Porozumienia i obsługi EKK jest prawo polskie.
61. Spory związane z wykonywaniem Porozumienia, rozstrzygają sądy właściwe według powszechnie obowiązującego prawa.
62. Dla EKK obowiązuje czas środkowoeuropejski.

### Słowniczek

**Bank** – Santander Bank Polska SA z siedzibą w Warszawie, przy al. Jana Pawła II 17, 00-854 Warszawa, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla m. St. Warszawy w Warszawie, XIII 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 1 021 893 140 zł.

**Hasło** – ciąg znaków, które wpisujesz podczas logowania do EKK.

**Hasło dostępu** – Twoje hasło, o które poprosi Cię nasz konsultant podczas rozmowy telefonicznej lub hasło głosowe.

**Hasło głosowe** – nagrane przez nas słowa, które są wzorcem Twojego głosu. Może o nie poprosić nasz konsultant infolinii w trakcie rozmowy.

**Hasło startowe** – hasło, które wpisujesz w trakcie pierwszego logowania do EKK.

**Infolinia** – nasi konsultanci, którzy telefonicznie odpowiedzą na Twoje pytania i zrealizują dyspozycje dotyczące EKK.

**NIK** – 8-cyfrowy numer, który nadaliśmy Ci do logowania do EKK, znajdziesz go w Porozumieniu.

**Placówka** – nasz oddział i placówka partnerska.

**Porozumienie** – dokument o nazwie „Porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu pomiędzy klientem i bankiem (Elektroniczny kanał kontaktu)”. Zawierasz go, gdy decydujesz się na EKK.

**Regulacje** – umowy, które zawarliśmy (w tym Porozumienie), a także dokumenty, które dołączamy do tych umów lub te wymagane prawem (regulaminy, Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polska S.A. za czynności bankowe dla klientów indywidualnych oraz inne dokumenty, które wskazaliśmy w załączniku nr 1 w części a).

**Santander internet** – usługa, która zapewnia dostęp m.in. do konta bankowego przez Internet (w tym zlecenie transakcji). Zasady jej działania znajdziesz w „Regulaminie usług Santander online dla klientów indywidualnych”. Santander internet jest usługą bankowości elektronicznej w rozumieniu wykazu usług reprezentatywnych. Podstawa prawna: Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 14 lipca 2017 r. w sprawie wykazu usług reprezentatywnych powiązanych z rachunkiem płatniczym.

**Santander mobile** – wersja Santander internet w formie aplikacji mobilnej.

**Skrzynka pocztowa** – to Twoja skrzynka w EKK, która jest trwałym nośnikiem informacji w rozumieniu przepisów prawa.

**SMS** – krótka wiadomość tekstowa. Jeśli dotyczy rachunku płatniczego – to jest powiadomianiem SMS.

**Załącznik nr 1 do regulaminu EKK**

a ) rodzaje wiadomości, które otrzymujesz do EKK, zawierające regulacje	w jakiej kategorii znajdziesz wiadomość	czy dostaniesz SMS, że w EKK czeka na Ciebie wiadomość
informacje o zmianach regulacji, np. regulaminów, umów	regulacje	tak
informacje o zmianie stopy procentowej zgodnie z „Regulaminem kont dla klientów indywidualnych”	regulacje	tak
arkusz informacyjny dla deponentów	regulacje	tak
dokument dotyczący opłat za podstawowe usługi związane z Twoim kontem	regulacje	tak
regulacje dotyczące produktów i usług, które przekazujemy Ci przed zawarciem umowy (chyba, że umówiliśmy się, że prześlemy je w inny sposób)	regulacje	nie
potwierdzenia zawarcia umów w postaci elektronicznej, zgodnie z art. 7 ustawy prawo bankowe (np. umów zawartych w Santander internet/ mobile, z wykorzystaniem skrzynki pocztowej)	regulacje	nie
potwierdzenie zawarcia w Santander internet umowy maklerskiej z Biurem Maklerskim (wyodrębniona jednostka banku, która prowadzi działalność maklerską)	regulacje	nie
nasze oświadczenia woli (np. wypowiedzenia umów)	regulacje	tak
zestawienie opłat za usługi związane z Twoim kontem (rachunkiem płatniczym)	regulacje	nie
zestawienia operacji dla Twojej karty kredytowej, potwierdzenie uruchomienia i harmonogram usługi Ratio	zestawienia	tak
eWyciąg (chyba, że umówiliśmy się, że będziemy go przekazywać w inny sposób)	eWyciągi	nie
roczne zestawienie kosztów i opłat dla Twoich instrumentów finansowych oraz produktów i usług inwestycyjnych, z których korzystasz (z wyłączeniem raportów z tytułu działalności maklerskiej i skarbowej)	regulacje	tak
b ) pozostałe rodzaje wiadomości, które otrzymujesz do EKK	w jakiej kategorii znajdziesz wiadomość	czy dostaniesz SMS, że w EKK czeka na Ciebie wiadomość
informacje o przeterminowanych należnościach	monitoring	nie
odpowiedzi na pytania, które wysyłasz do nas w EKK	pomoc dla Santander internet/ mobile	nie
informacje o sprawach organizacyjnych związanych z EKK	inne	nie
informacje związane z bezpieczeństwem	bezpieczeństwo	nie
komunikaty o treści marketingowej (jeśli nie złożyłeś sprzeciwu i wyraziłeś zgodę na otrzymywanie informacji handlowej)	marketing	nie
dokumenty zamówione przez Ciebie, które możemy wysłać do EKK	inne	nie

**Załącznik nr 2 do regulaminu EKK**

Oświadczenie o odstąpieniu od Porozumienia	
Imię i nazwisko:	<Tu wpisz Twoje imię i nazwisko>
Adres:	<Tu wpisz Twój adres>
NIK:	<Tu wpisz NIK>
Data zawarcia Porozumienia:	<Tu wpisz datę>

Oświadczam, że odstępuję od **Porozumienia dotyczącego elektronicznej formy kontaktu**, które zawarłem z Santander Bank Polska SA z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 17, 00-854 Warszawa.

Miejscowość i dzisiejsza data

Podpis

Oświadczenie wyślij na adres: Santander Bank Polska SA, Departament Obsługi Klientów Detalicznych, Zespół Obsługi Rachunków, Ul. Nałęczowska 14, 20-701 Lublin