

## Regulamin konto na zdjęcie

### § 1. Postanowienia ogólne

Regulamin konto na zdjęcie (dalej „Regulamin”) określa zasady i tryb zdalnego zawierania umów przez Klientów, których tożsamość Santander Bank Polska S.A. potwierdzi poprzez Identyfikację biometryczną.

### § 2. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

**Bank** – Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 17 00-854 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, utworzona 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. Nr 21, poz. 142), NIP 896-000-56-73, REGON 930041341, o kapitale zakładowym i wpłaconym 1 021 893 140 zł;

**Klient** – Konsument lub Klient prowadzący działalność gospodarczą, posiadający pełną zdolności do czynności prawnych, będący rezydentem, legitymujący się dowodem osobistym i posiadający numer PESEL.

**Klient prowadzący działalność gospodarczą** - osoba fizyczna prowadząca we własnym imieniu jednoosobową działalność gospodarczą wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, która zawiera z Bankiem Umowę;

**Konsument** – osoba fizyczna, która zawiera z Bankiem Umowę nie związaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

**Wniosek** – złożony elektronicznie przez Klienta wniosek o zawarcie Umowy lub Umów zgodnie z niniejszym Regulaminem;

**Identyfikacja biometryczna** - zdalna weryfikacja tożsamości oparta na analizie danych osobowych dotyczących cech fizycznych lub behawioralnych klienta. W ramach identyfikacji biometrycznej Klient wykonuje zdjęcie swojej twarzy oraz zdjęcie dowodu osobistego, a także nagrany zostaje materiał wideo, w ramach którego klient wykonuje określony wyraz mimiczny (np. mrugnięcie okiem).

**Konto osobiste** – prowadzony przez Bank rachunek płatniczy o charakterze oszczędnościowo-rozliczeniowym, który nie służy do przeprowadzania przez Klienta lub jego kontrahentów transakcji płatniczych związanych z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą i niebędący kontem oszczędnościowym;

**Rachunek bieżący** - prowadzony przez Bank rachunek płatniczy o charakterze oszczędnościowo-rozliczeniowym dla Klientów prowadzących działalność gospodarczą;

**Usługa bankowości elektronicznej** - usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiającą sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku;

**Karta debetowa, karta** – debetowa karta płatnicza w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych.

**smsKod** - jednorazowy kod, przesyłany na numer telefonu Klienta, służący do autoryzacji złożenia Wniosku przez Klienta.

### § 3. Warunki zawarcia umowy z wykorzystaniem Identyfikacji biometrycznej

1. Bank oferuje Klientom możliwość zdalnego zawarcia umowy z wykorzystaniem Identyfikacji biometrycznej. W tym trybie Klient może zawrzeć z Bankiem umowę o następujące produkty (dalej odpowiednio „Umowa” lub „Umowy”):
  - 1) w przypadku Konsumentów:
    - a) Konto osobiste:
      - Konto Jakie Chcę,
      - Konto24 walutowe prowadzone w EUR, USD lub GBP,
      - Konto Select
    - b) Usługi bankowości elektronicznej „Santander online”,
    - c) kartę debetową (dostępną aktualnie w ofercie Banku),
    - d) porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu pomiędzy Klientem a Bankiem (Elektroniczny kanał kontaktu),
  - 2) w przypadku Klientów prowadzących działalność gospodarczą:

- a) rachunek bieżący: Konto Firmowe Godne Polecenia,
- b) bankowość elektroniczna Mini Firma,
- c) opcjonalnie karta debetowa (dostępną aktualnie w ofercie Banku).

2. Zawarcie Umowy możliwe jest po spełnieniu następujących warunków:

- a) złożenie przez Klienta Wniosku zawierającego dane niezbędne do zawarcia Umowy: imię i nazwisko, kraj urodzenia, adres zamieszkania w Polsce, adres korespondencyjny, numer telefonu komórkowego, adres e-mail, informacja o obowiązkach podatkowych poza Polską, a w przypadku Klientów prowadzących działalność gospodarczą dodatkowo nazwę i siedzibę firmy, Regon lub NIP;
- b) wykonanie przez Klienta zdjęć awersu i rewersu swojego dowodu osobistego, swojej twarzy oraz wykonanie nagrania video zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie. Ich wykonanie nie może nastąpić:
  - 1) w stanie wyłączającym świadome lub swobodne powzięcie decyzji (pod wpływem alkoholu lub środków odurzających),
  - 2) w miejscu publicznym,
  - 3) z udziałem osób trzecich;
- c) autoryzacja przez Klienta Wniosku za pomocą smsKodu;
- d) dokonanie przez Bank pozytywnej identyfikacji biometrycznej Klienta co oznacza, że porównanie wizerunku Klienta ze zdjęciem w dowodzie osobistym pozwala potwierdzić tożsamość Klienta;
- e) dokonanie przez Bank pozytywnej weryfikacji danych zawartych we Wniosku co oznacza, że dane wskazane we Wniosku są zgodne z danymi zawartymi w ważnym dowodzie osobistym Klienta, którego zdjęcia zostały wykonane w procesie zawierania Umowy, a w przypadku Klientów prowadzących działalność gospodarczą, będą zgodne również z danymi zwanymi w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;

3. Poza wymogami określonymi w ust. 2 niniejszego paragrafu, zawarcie Umowy możliwe jest po spełnieniu następujących warunków technicznych:

- urządzenie mobilne z kamerą z systemem operacyjnym: Android 4.1 lub iOS 12.0 i wyższe zgodnym z wymaganiami aplikacji mobilnej Santander mobile w wersji 6.6 i wyższe;
- połączenie z wykorzystaniem urządzenia z kamerą, mającego dostęp do sieci Internet, oraz przeglądarkę internetową:

Przeglądarka	Wymagana minimalna wersja przeglądarki	Wymagana minimalna wersja systemu operacyjnego
Edge	79+	Windows 10

Chrome	49+	Windows 7 / Mac Os X (10.11)
Firefox	38+	Windows 7
Opera	36+	Windows 7
Safari	13+	Mac Os X (10.11)

- dostateczne oświetlenie oraz odpowiednia jakość obrazu przekazywanego przez kamerę Klienta.
4. W przypadku braku spełnienia któregoś z warunków, o których mowa w ust. 2 i 3 niniejszego paragrafu, Bank odrzuci Wniosek i nie zawrze z Klientem Umowy. Do zawarcia Umowy nie dojdzie w szczególności w przypadku:
- a) negatywnej weryfikacji danych lub tożsamości Klienta;
  - b) oświadczenia Klienta, że jest osobą zajmującą eksponowane stanowisko polityczne, lub członkiem rodziny osoby zajmującej eksponowane stanowisko polityczne lub bliskim współpracownikiem osoby zajmującej eksponowane stanowisko polityczne.
5. Informację o odrzuceniu Wniosku Bank przekaże Klientowi na adres e-mail oraz numer telefonu komórkowego wskazane we Wniosku.

#### § 4. Zawarcie Umowy

1. W trakcie wypełniania przez Klienta Wniosku, Bank wysyła na podany we Wniosku adres e-mail Klienta:
- 1) w przypadku Umów wskazanych w § 3 ust. 1 pkt 1-wzór Umowy, o której zawarcie wnioskuje Klient oraz następujące regulacje:
    - a) dla umowy:
      - konta osobistego: Regulamin kont dla klienta indywidualnego wraz z załącznikami do Regulaminu kont dla klienta indywidualnego, określającym szczegółowe warunki prowadzenia konta;
      - usług Santander online: Regulamin usług Santander online dla Klientów indywidualnych wraz z Załącznikiem do Regulaminu kont dla klientów indywidualnych;
      - o kartę debetową: Regulamin debetowych kart płatniczych dla klientów indywidualnych;
    - b) Taryfę opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polski S.A. za czynności bankowe dla klienta indywidualnego, która obowiązuje w zakresie opłat i prowizji za czynności związane z zawieraniem Umowami,
    - c) Dokument dotyczący opłat pobieranych z tytułu usług świadczonych w związku z prowadzeniem rachunku płatniczego,

- d) Arkusz informacyjny dla deponentów środków objętych ochroną gwarancyjną Bankowego Funduszu Gwarancyjnego,
  - e) Regulamin Elektronicznego kanał kontaktu, wzór porozumienia dotyczącego elektronicznej formy kontaktu pomiędzy Klientem a Bankiem (Elektroniczny kanał kontaktu),
  - f) niniejszy Regulamin;
- 2) w przypadku umów wskazanych w § 3 ust. 1 pkt 2) - wzór Umowy, o której zawarcie wnioskuje Klient oraz następujące regulacje:
- a) dla umowy:
    - rachunku bieżącego: Regulamin kont dla firm wraz z załącznikiem do Regulaminu kont dla firm, określającym szczegółowe warunki prowadzenia konta;
    - usług bankowości elektronicznej Mini Firma: Regulamin bankowości elektronicznej Mini Firma wraz z załącznikiem do Regulaminu kont dla firm - Lokata terminowa w ramach usług bankowości elektronicznej Mini Firma i Moja Firma plus;
    - o kartę debetową: Regulamin kart płatniczych dla firm (w przypadku, gdy Klient o nią zawnioskował);
  - b) Taryfę opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polski S.A. za czynności bankowe dla firm, która obowiązuje w zakresie opłat i prowizji za czynności związane z zawieraniem Umowami,
  - c) Arkusz informacyjny dla deponentów środków objętych ochroną gwarancyjną Bankowego Funduszu Gwarancyjnego,
  - d) niniejszy Regulamin.
2. Przekazanie Klientowi przez Bank regulacji, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, równoznaczne jest ze złożeniem przez Bank Klientowi oferty zawarcia wnioskowanych Umów, zgodnie z warunkami wskazanymi w przesłanych Regulacjach.
3. Autoryzacja przez Klienta Wniosku smsKodem, jest równoznaczna z:
- a) umówieniem się na zawarcie Umów w postaci elektronicznej, spełniającej wymagania określone w art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe oraz przepisach wykonawczych,
  - b) zapoznaniem się i akceptacją przez Klienta dokumentów dostarczonych zgodnie z ust. 1 niniejszego paragrafu oraz
  - c) złożeniem przez Klienta oświadczenia woli w przedmiocie zawarcia Umowy z Bankiem. Oświadczenie woli w przedmiocie zawarcia Umowy w imieniu Banku następuje z chwilą przesłania Klientowi potwierdzenia zawarcia Umowy wraz z jej treścią w postaci elektronicznej na adres e-mail Klienta wskazany we Wniosku.
4. Dniem zawarcia Umów między Klientem a Bankiem jest dzień przesłania Klientowi potwierdzenia zawarcia Umowy w postaci elektronicznej na adres e-mail Klienta wskazany we Wniosku. Usługi, których dotyczą zawarte umowy, zostaną Klientowi udostępnione z chwilą przekazania mu potwierdzenia zawarcia Umów.
  5. Na skutek zawarcia przez Klienta umowy usług Santander online albo usług bankowości elektronicznej Mini Firma, numer NIK służący do logowania zostanie przekazany Klientowi w treści Umowy o te usługi. Pierwsze hasło startowe do usług Santander online albo bankowości elektronicznej Mini Firma Bank prześle Klientowi na podany we Wniosku adres e-mail Klienta w formie zaszyfrowanego dokumentu txt. Bank poinformuje Klienta o treści kodu do odszyfrowania pliku za pośrednictwem wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego Klienta podany we Wniosku. Pierwsze hasło startowe należy zmienić przy pierwszym logowaniu odpowiednio do usług Santander online lub usług Mini Firma.
  6. Hasło do kontaktu telefonicznego (służące potwierdzaniu tożsamości Klienta w przypadku jego telefonicznego kontaktu z Infolinią Banku), Bank przekaże Klientowi w postaci wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego podany we Wniosku. Hasło należy zmienić przy najbliższej okazji w Placówce Banku (zmiana hasła nie jest możliwa za pośrednictwem Wideo Doradcy lub Infolinii).
  7. W przypadku zawarcia umowy o kartę, Bank wysła Klientowi kartę na adres do korespondencji. Klient samodzielnie nadaje sobie PIN do karty w usługach Santander online albo usługach bankowości elektronicznej Mini Firma lub w aplikacji Santander Mobile.

## § 5. Reklamacje

1. Klient może złożyć reklamację:
  - a) ustnie: osobiście lub telefonicznie w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą klienta
  - b) pisemnie: przesyłką pocztową na adres siedziby Banku lub jego dowolnej jednostki organizacyjnej zajmującej się obsługą klienta lub poprzez kuriera lub pośtańca lub osobiście w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą klienta;
  - c) w formie elektronicznej: poprzez Usługi Santander online albo Mini Firma,
  - d) na adres do doręczeń elektronicznych Banku, o którym mowa w ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, pod warunkiem jego zarejestrowania w bazie adresów elektronicznych. Informacja o adresie do doręczeń elektronicznych Banku zostanie ogłoszona na stronie internetowej Banku <https://www.santander.pl/adres-do-edoreczen>, niezwłocznie po jego zarejestrowaniu przez Bank.
2. Odpowiednie adresy oraz numery telefonów dostępne są w jednostkach organizacyjnych Banku zajmujących się obsługą klienta oraz wskazane są na stronie internetowej Banku [www.santander.pl](http://www.santander.pl).

3. Odpowiedź na reklamację, w zależności od charakteru sprawy i wyboru klienta, zostanie udzielona listownie lub przez skrzynkę odbiorczą w rozumieniu Zasad korzystania z usług Santander online dla ludności lub usługą powiadamiania SMS, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 35 dni roboczych, po uprzednim wyjaśnieniu przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia.
4. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez Bank dostępne są na stronie internetowej Banku [www.santander.pl](http://www.santander.pl) oraz w jednostkach organizacyjnych Banku zajmujących się obsługą klienta.
5. Klient może zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
6. Spory pomiędzy Klientem a Bankiem mogą być rozstrzygane polubownie przed Arbitrem Bankowym przy Związku Banków Polskich, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12000 złotych polskich. Adres strony internetowej Arbitra Bankowego: <http://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitr-bankowy>.
7. Spór między Klientem a Bankiem w sytuacji nieuwzględnienia przez Bank reklamacji Posiadacza może być zakończony 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. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>.

#### § 6. Postanowienia końcowe

1. Regulacje, o których mowa w § 4 ust. 1, są dostępne na stronie internetowej Banku [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
2. Klient ma prawo do odstąpienia od Umowy zawartej w trybie określonym w niniejszym Regulaminie, przez złożenie Bankowi pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy na adres wskazany we wzorze odstąpienia załączonym do Umowy - w terminie 14 dni od daty otrzymania potwierdzenia jej zawarcia.
3. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
4. Santander Bank Polska S.A., al. Jana Pawła II 17, 00-854 Warszawa jako administrator danych osobowych Klientów będzie przetwarzał dane osobowe Klientów w celu zawarcia i realizacji zawartych w oparciu o niniejszy Regulamin umów o prowadzenie rachunków bankowych, umów o usługi bankowości elektronicznej oraz umów o karty płatnicze. Klientom przysługuje prawo dostępu do danych oraz prawo ich poprawiania. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych zawarte są w Polityce przetwarzania danych osobowych na stronie internetowej Banku <https://www.santander.pl/przydatne-informacje/polityka-przetwarzania-danych-osobowych>.