

Dokument zawiera dwie wersje Regulaminu Elektronicznego kanału kontaktu, które obowiązują:

- do 31 stycznia 2022 roku,
- od 1 lutego 2022 roku.

Regulamin Elektronicznego kanału kontaktu

Obowiązuje od 5 października 2021 roku

Co trzeba wiedzieć przed lekturą regulaminu

1. Elektroniczny kanał kontaktu (dalej EKK) – to serwis, przez który bezpiecznie komunikujesz się z bankiem.
2. W EKK udostępniamy Ci skrzynkę pocztową, dzięki której możesz:
 - a) odbierać od nas wiadomości,
 - b) zadawać nam pytania i składać reklamacje.
3. W EKK możesz zmienić sposób otrzymywania wyciągu do konta.
4. Regulamin znajdziesz na stronie www.santander.pl. Możesz go stamtąd pobrać, gdy tego potrzebujesz, a następnie przechowywać i otwierać na swoim komputerze lub innym urządzeniu.
5. Na stronie www.santander.pl znajdziesz także:
 - a) informacje o tym jak ustawić sprzęt, przeglądarkę, oprogramowanie i jak sprawdzić certyfikat bezpieczeństwa – tak by bezpiecznie korzystać z EKK;
 - b) odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania dotyczące działania EKK;
 - c) adresy i numery telefonów, pod które możesz zgłosić reklamacje oraz więcej informacji o zasadach ich zgłaszania i rozpatrywania;
 - d) dane kontaktowe banku, czyli: adresy naszych oddziałów, adresy poczty elektronicznej i numery telefonów infolinii.
6. Niektóre pojęcia w tekście mają swoje definicje. Umieściliśmy je na końcu dokumentu (Słowniczek). Pierwsze użycie tych pojęć zaznaczyliśmy podkreśleniem.
7. 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

8. Aby korzystać z EKK, musisz zawrzeć z nami Porozumienie.
9. 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

10. Nie udostępniamy EKK pełnomocnikom, których ustanowisz.

Co i w jaki sposób do Ciebie wysyłamy

11. Do skrzynki pocztowej wysyłamy regulację 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 trwałym nośniku, 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.
12. Wiadomości, które do Ciebie wysyłamy, możesz zapisywać i przechowywać na własnym komputerze lub innym nośniku. Możesz także przekierować każdą wiadomość na swój e-mail.
13. 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:
 - a) w EKK,
 - b) w oddziale banku,
 - c) przez infolinię,
 - d) w Santander internet.

14. 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

15. Aby załogować się do EKK:
 - a) wejdź na stronę www.santander.pl,
 - b) wybierz przycisk „Zaloguj się”,
 - c) wybierz przycisk „Santander internet”.
16. W polu „login” wpisz swój NIK, a w kolejnym polu wpisz hasło.
17. 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.
18. 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).
19. Jeśli zawrzesz umowę, ale nie korzystasz z Santander internet, to podczas pierwszego logowania do EKK zmień hasło startowe na swoje hasło.
20. Możesz wybrać, czy w trakcie kolejnych logowań do EKK podasz:
 - a) wszystkie znaki hasła,
 - b) znaki losowo wybrane przez system.
21. 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.
22. Jeśli podejrzewasz, że ktoś poznał Twoje hasło, to od razu je zmień, zablokuj albo zastrzeż EKK.
23. 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.
24. Zmieniaj swoje hasło regularnie, co najmniej raz w roku.



25. 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. 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:
- zainstaluj i aktualizuj legalne oprogramowanie systemowe oraz antywirusowe,
 - stosuj zaporę sieciową (firewall),
 - nie instaluj oprogramowania nieznanego pochodzenia,
 - nie otwieraj i nie odpowiadaj na wiadomości e-mail od nieznanych nadawców,
 - 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:
- stwierdzimy naruszenie bezpieczeństwa, w tym gdy nie będziesz przestrzegać zasad określonych w punktach 21-30,
 - będziemy podejrzewać, że osoba nieuprawniona uzyskała dostęp do Twojego EKK,
 - jest to wymagane przepisami prawa.
- Zanim zablokujemy EKK lub niezwłocznie po tym, gdy to zrobimy, poinformujemy Cię o przyczynie zablokowania – wysłamy 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:
- chcesz zastrzec, zablokować lub odblokować EKK,
 - 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.

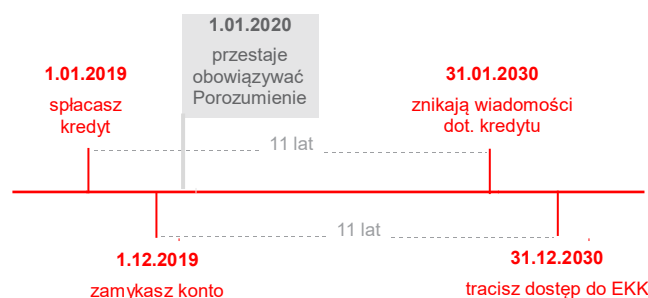
Kiedy Porozumienie przestanie obowiązywać

43. Porozumienie przestanie obowiązywać jeśli:
- skończy się okres wypowiedzenia;
 - wspólnie zdecydujemy o jego rozwiązaniu;
 - przestanie obowiązywać ostatnia umowa o usługi bankowe, którą zawarliśmy;
 - 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;
 - uzyskamy informację o Twojej śmierci,
 - 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 rozwiązujesz Porozumienie.
48. Gdy Porozumienie przestanie obowiązywać:
- kolejne wiadomości dotyczące Twoich produktów będziemy Ci wysyłać w formie papierowej,
 - 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,
 - 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:
- osobiście – przyjdź do dowolnej placówki;
 - telefonicznie – zadzwoń na infolinię lub do dowolnej placówki;
 - pisemnie – napisz do nas, na adres banku lub dowolnej placówki;
 - elektronicznie – napisz do nas w EKK, lub w Santander internet/ mobile,

jeśli korzystasz z tych usług;

- e) na nasz adres do doręczeń elektronicznych, gdy zostanie zarejestrowany w bazie adresów elektronicznych. Informację o tym adresie oglosimy na www.santander.pl/adres-do-edoreczen niezwłocznie po jego zarejestrowaniu w bazie adresów elektronicznych.

Podstawa prawna: ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych.

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:

- a) skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta,
- b) 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:
- a) zmieniają się przepisy prawa, które regulują działalność sektora finansowego lub bankowego, które będą miały wpływ na nasze wzajemne prawa i obowiązki;
- b) instytucje nadzorcze lub inne właściwe organy wydadzą decyzje, rekomendacje, zalecenia lub dobre praktyki, które będą miały wpływ na nasze wzajemne prawa i obowiązki;
- c) sąd wyda orzeczenie które będzie miało wpływ na nasze wzajemne prawa i obowiązki;
- d) trzeba będzie doprecyzować jego treść;
- e) zmienimy sposób działania EKK: wprowadzimy nowe funkcje, wycofamy istniejące funkcje EKK lub je zmienimy;
- f) 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 obowiązują 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

Regulamin Elektronicznego kanału kontaktu

Obowiązuje od 1 lutego 2022 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. Możesz go stamtąd pobrać, gdy tego potrzebujesz, a następnie przechowywać i otwierać na swoim komputerze lub innym urządzeniu.
- Na stronie 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 trwałym nośniku, 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 SMŚ, 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. Wyjątkiem są
 - wiadomości o charakterze marketingowym, które wskazaliśmy w załączniku nr 1 w części b) - usuniemy je po upływie roku od daty ich zamieszczenia,
 - informacje związane z bezpieczeństwem, które wskazaliśmy w załączniku nr 1 w części b) - usuniemy je po upływie 5 lat od daty ich zamieszczenia,
 - sytuacje, które opisaliśmy w punkcie 48 b).

Jak się logować i bezpiecznie korzystać z EKK

- Aby załogować się do EKK:
 - wejdź na stronę 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. Przed załogowaniem 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>

- 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 zapórę 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

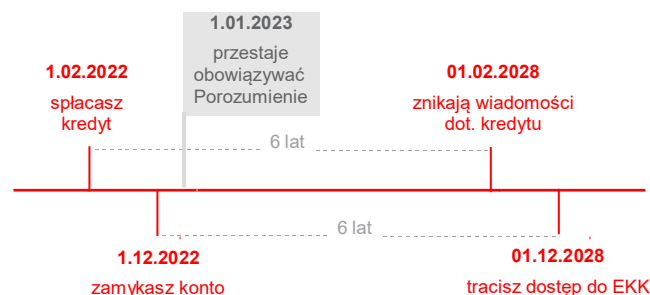
43. Porozumienie przestanie obowiązywać jeśli:
- a) skończy się okres wypowiedzenia;
 - b) wspólnie zdecydujemy o jego rozwiązaniu;
 - c) przestanie obowiązywać ostatnia umowa o usługi bankowe, którą zawarliśmy;

- 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 6 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 6 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 lutego 2022 roku przestała obowiązywać zawarta między nami umowa kredytowa.
- 1 grudnia 2022 roku przestała obowiązywać zawarta między nami umowa o konto. To jest ostatnia wiążąca nas umowa o produkt.
- 1 stycznia 2023 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;
 - e) na nasz adres do doręczeń elektronicznych, gdy zostanie zarejestrowany w bazie adresów elektronicznych. Informację o tym adresie ogłosimy na www.santander.pl/adres-do-edoreczen niezwłocznie po jego zarejestrowaniu w bazie adresów elektronicznych.
- Podstawa prawna: ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych.
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 powiadomieniem 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” • Twojej pożyczki i kredytu gotówkowego oraz kredytu w rachunku płatniczym (limitu w koncie osobistym)	regulacje	tak
zmienione harmonogramy Twojej pożyczki i kredytu gotówkowego	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