

Regulamin składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej (regulamin ePodpisu)

Obowiązuje od 5 października 2021 roku

Co trzeba wiedzieć przed lekturą regulaminu

1. Regulamin określa, na jakich zasadach składamy oświadczenia woli (w tym zawieramy umowy) w postaci elektronicznej, między Santander Bank Polska SA (dalej my_lub_bank) a Klientem (dalej Ty).
2. Niektóre pojęcia w tekście mają swoje definicje. Umieściliśmy je na końcu dokumentu (Słowniczek). Pierwsze użycie tych pojęć zaznaczyliśmy podkreśleniem.

Jak podpisujemy dokumenty w postaci elektronicznej

3. Po zawarciu umowy, oświadczenia woli, na podstawie których wykonamy czynności bankowe (w tym zawrzemy umowy o czynności bankowe), wspólnie złożymy w postaci elektronicznej. Oświadczenia będą opatrywane:
 - a) przez bank – kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym osoby fizycznej (np. pracownika banku, który działa w imieniu banku).
(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).
 - b) przez Ciebie – podpisem elektronicznym (inaczej ePodpis), w postaci smsKodu.
4. Czynności, których dokonamy w sposób opisany w regulaminie, spełniają wymagania formy pisemnej - również wtedy, gdy forma pisemna jest wymagana przez przepisy prawa pod rygorem nieważności. Podstawa prawna: art. 7 ustawy Prawo bankowe z dnia 29 sierpnia 1997 r.
5. W każdej chwili możesz zażądać, żebyśmy udostępнили Ci w formie papierowej dokument, który zamierzasz podpisać w postaci elektronicznej (ePodpisem). W każdej chwili możesz też zrezygnować z zawierania umów o czynności bankowe w postaci elektronicznej (podpisywania dokumentu ePodpisem).
6. Katalog oświadczeń woli i umów o czynności bankowe, które możemy zawierać w sposób opisany w regulaminie (z użyciem ePodpisu) stanowi załącznik do regulaminu.

W jaki sposób otrzymasz treść podpisanego dokumentu

7. Po zawarciu umowy o czynności bankowe w sposób opisany w regulaminie prześlemy Ci podpisany dokument:
 - a) do skrzynki pocztowej w EKK – zgodnie z „Regulaminem Elektronicznego kanału kontaktu”, albo
 - b) na Twój adres poczty elektronicznej (e-mail). Wyślany dokument zaszyfrujemy i prześlemy Ci hasło do odszyfrowania.
8. W każdej chwili możesz zażądać, żebyśmy udostępнили Ci w postaci papierowej treść dokumentu podpisanego ePodpisem.

Zmiany regulaminu

9. Regulamin zmienimy, jeśli wystąpi co najmniej jedna z sytuacji, która będzie miała wpływ na nasze wzajemne prawa i obowiązki:
 - a) zmienią się przepisy prawa, które regulują działalność sektora finansowego lub bankowego;
 - b) instytucje nadzorcze lub inne właściwe organy wydadzą decyzję, rekomendacje, zalecenia lub dobre praktyki;
 - c) sąd wyda orzeczenie wpływające na treść regulaminu;
 - d) trzeba będzie doprecyzować jego treść;
 - e) zmienimy zakres usług, które opisujemy w regulaminie:
 - wprowadzimy nowe funkcje,
 - wycofamy lub zmienimy istniejące funkcje,
 - f) dostosujemy zasady działania ePodpisu do nowych technologii.
10. Jeśli zmienimy regulamin, wyślemy Ci wiadomość o jego zmianie:
 - a) do skrzynki pocztowej w EKK - jeśli wiąże nas Porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu (EKK), albo
 - b) pod Twój adres poczty elektronicznej - jeśli nie wiąże nas Porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu (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 umowę

Kiedy umowa przestanie obowiązywać

11. W dowolnym momencie możesz wypowiedzieć umowę. My także mamy do tego prawo. W takim przypadku umowa ulegnie rozwiązaniu w dniu, w którym oświadczenie o jej wypowiedzeniu dotrze do nas albo do Ciebie.
12. Jeśli zawarłeś umowę na odległość (na przykład elektronicznie), możesz od niej odstąpić pisemnie w ciągu 14 dni od jej zawarcia. Skorzystaj ze wzoru oświadczenia o odstąpieniu, który znajdziesz w umowie.
13. Rozwińmy umowę jeśli nie będziemy mogli jej wykonywać. Nastąpi to w przypadku, gdy nie będzie nas wiązać (lub przestanie wiązać) Porozumienie EKK i zdecydujesz, że nie podasz nam Twojego adresu poczty elektronicznej.

Reklamacje

14. Reklamację możesz złożyć:
- osobiście – przyjdź do dowolnej placówki banku;
 - telefonicznie – zadzwoń na infolinię banku lub do dowolnej placówki banku;
 - pisemnie – napisz do nas, na adres banku lub dowolnej placówki;
 - elektronicznie – napisz do nas w **Santander internet** (lub w aplikacji mobilnej), jeśli korzystasz z tych usług,
 - 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.
15. Adresy oraz numery telefonów znajdziesz na naszej stronie www.santander.pl.
16. Na Twoją reklamację odpowiemy w taki sposób, jaki wybierzesz podczas składania reklamacji: listem, elektronicznie (jeśli korzystasz z usługi Santander internet), SMS-em. SMS-em wysyłamy tylko pozytywne odpowiedzi, które nie wymagają szczegółowego wyjaśnienia.
17. 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.
18. Więcej informacji o reklamacjach znajdziesz na naszej stronie www.santander.pl.
19. 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>.
20. Naszym organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.

Postanowienia końcowe

21. Językiem obowiązującym w naszej współpracy jest język polski.
22. Prawem właściwym do zawarcia i wykonywania umowy jest prawo polskie.
23. Spory związane z wykonywaniem umowy, rozstrzygane będą przez sądy właściwe według powszechnie obowiązującego prawa. Spory możemy również rozstrzygać polubownie, zgodnie z postanowieniami rozdziału Reklamacje.

Słowniczek

Bank, my - 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.

ePodpis – czyli podpis elektroniczny 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. To określenie, którego używamy gdy mówimy o wszystkich formach podpisu elektronicznego, opisanych w regulaminie.

Klient, Ty – osoba fizyczna (konsument), która zawiera z nami umowę o składanie oświadczeń woli, w tym o zawieranie umów, w postaci elektronicznej.

EKK – Elektroniczny kanał kontaktu; serwis, przez który bezpiecznie komunikujesz się z bankiem.

Regulamin – Regulamin składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej (regulamin ePodpisu).

Santander internet – usługa, która umożliwia Ci dostęp do Twoich produktów przez Internet. Zasady jej działania znajdziesz w „Regulaminie usług Santander online dla klientów indywidualnych”.

smsKod – jednorazowy kod, który prześlemy na Twoje żądanie. Kod prześlemy pod numer Twój telefonu komórkowego, który wskazałeś do potwierdzania składanych oświadczeń woli.

Umowa – umowa o składanie w banku oświadczeń woli, w tym o zawieranie umów, w postaci elektronicznej.

Załącznik do regulaminu ePodpisu

katalog oświadczeń woli i umów o czynności bankowe, które podpiszesz ePodpisem	gdzie składasz oświadczenie woli	sposób, w jaki podpiszesz dokument
umowa konta osobistego opcjonalnie w pakiecie z usługą Santander internet lub debetową kartą płatniczą	placówka banku lub poza nią	smsKod

Regulamin składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej (regulamin ePodpisu)

Obowiązuje od 1 lipca 2022 roku

Co trzeba wiedzieć przed lekturą regulaminu

1. Regulamin określa, na jakich zasadach składamy oświadczenia woli (w tym zawieramy umowy) w postaci elektronicznej, między Santander Bank Polska SA (dalej my lub bank) a Klientem (dalej Ty).
2. Niektóre pojęcia w tekście mają swoje definicje. Umieściliśmy je na końcu dokumentu (Słowniczek). Pierwsze użycie tych pojęć zaznaczyliśmy podkreśleniem.

Jak podpisujemy dokumenty w postaci elektronicznej

3. Po zawarciu umowy, oświadczenia woli, na podstawie których wykonamy czynności bankowe (w tym zawrzemy umowy o czynności bankowe), wspólnie złożymy w postaci elektronicznej. Oświadczenia będą opatrywane:

a) przez bank – kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym osoby fizycznej (np. pracownika banku, który działa w imieniu banku).

(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).

b) przez Ciebie – podpisem elektronicznym (inaczej ePodpis), w postaci smsKodu.

4. Czynności, których dokonamy w sposób opisany w regulaminie, spełniają wymagania formy pisemnej - również wtedy, gdy forma pisemna jest wymagana przez przepisy prawa pod rygorem nieważności.

Podstawa prawna: art. 7 ustawy Prawo bankowe z dnia 29 sierpnia 1997 r.

5. W każdej chwili możesz zażądać, żebyśmy udostępнили Ci w formie papierowej dokument, który zamierzasz podpisać w postaci elektronicznej (ePodpisem). W każdej chwili możesz też zrezygnować z zawierania umów o czynności bankowe w postaci elektronicznej (podpisywania dokumentu ePodpisem).
6. Katalog oświadczeń woli i umów o czynności bankowe, które możemy zawierać w sposób opisany w regulaminie (z użyciem ePodpisu) stanowi załącznik do regulaminu.

W jaki sposób otrzymasz treść podpisanego dokumentu

7. Po zawarciu umowy o czynności bankowe w sposób opisany w regulaminie prześlemy Ci podpisany dokument:
 - a) do skrzynki pocztowej w EKK – zgodnie z „Regulaminem Elektronicznego kanału kontaktu”, albo
 - b) na Twój adres poczty elektronicznej (e-mail). Wysłany dokument zaszyfrujemy i prześlemy Ci hasło do odszyfrowania.
8. W każdej chwili możesz zażądać, żebyśmy udostępнили Ci w postaci papierowej treść dokumentu podpisanego ePodpisem.

Zmiany regulaminu

9. Możemy zmienić regulamin, gdy:
 - a) zmienia się albo pojawiają się nowe przepisy prawa, które:
 - regulują działalność instytucji bankowych lub finansowych,
 - wpłyną na nasze wzajemne prawa i obowiązki.Regulamin zmienimy wyłącznie w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne do dostosowania jego treści do obowiązujących przepisów prawa;

b) Narodowy Bank Polski, Komisja Nadzoru Finansowego, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub inne organy administracji publicznej wydadzą decyzje, rekomendacje, zalecenia lub dobre praktyki, które określają zasady, na jakich zgodnie z umową świadczymy usługę ePodpisu lub zasady, na jakich korzystasz z ePodpisu.

Regulamin zmienimy wyłącznie w takim zakresie, w jakim będą miały one wpływ na jego treść;

c) pojawi się orzeczenie sądowe, które wpłynie na nasze wzajemne prawa i obowiązki, a zmiana regulaminu będzie niezbędna do wykonania treści takiego orzeczenia;

d) musimy poprawić omyłki pisarskie, dokonać zmian stylistycznych i uproszczeń językowych aby regulamin był jednoznaczny. Poprawki te nie zwiększą Twoich obowiązków wobec nas, nie zmniejszą również Twoich uprawnień;

e) rozszerzamy, zmieniamy lub ograniczamy funkcjonalność ePodpisu, zmieniamy zasady, na jakich korzystasz z ePodpisu, wprowadzamy nowe usługi, zmieniamy nazwy naszych usług, rezygnujemy z wykonywania niektórych czynności, które są przedmiotem naszych usług zgodnie z umową.

Nie wprowadzimy takiej zmiany wobec ePodpisu, które są głównym przedmiotem naszych świadczeń;

f) wprowadzone zostaną zmiany technologiczne, które wpływają na nasze ePodpis lub zasady, na jakich korzystasz z ePodpisu na podstawie zawartej z nami umowy. Może to wynikać z:

- udoskonalenia naszych systemów informatycznych spowodowanych rozwojem technologicznym,
- zmian dostawców oprogramowania, które skutkują zmianą funkcjonalności naszego systemu informatycznego.

Nie wprowadzimy takiej zmiany wobec ePodpisu, które są głównym przedmiotem naszych świadczeń.

10. Nie zmienimy warunków, na które umówiliśmy się z Tobą indywidualnie.

11. Jeśli zmienimy regulamin, wyślemy Ci wiadomość o jego zmianie:

a) do skrzynki pocztowej w EKK – jeśli wiąże nas Porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu (EKK), albo

b) pod Twój adres poczty elektronicznej - jeśli nie wiąże nas Porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu (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 umowę

Kiedy umowa przestanie obowiązywać

12. W dowolnym momencie możesz wypowiedzieć umowę. My także mamy do tego prawo. W takim przypadku umowa ulegnie rozwiązaniu w dniu, w którym oświadczenie o jej wypowiedzeniu dotrze do nas albo do Ciebie.
13. Jeśli zawarłeś umowę na odległość (na przykład elektronicznie), możesz od niej odstąpić pisemnie w ciągu 14 dni od jej zawarcia. Skorzystaj ze wzoru oświadczenia o odstąpieniu, który znajdziesz w umowie.
14. Rozwiążemy umowę jeśli nie będziemy mogli jej wykonywać. Nastąpi to w przypadku, gdy nie będzie nas wiązać (lub przestanie wiązać) Porozumienie EKK i zdecydujesz, że nie podasz nam Twojego adresu poczty elektronicznej.

Reklamacje

15. Reklamację możesz złożyć:
 - a) osobiście – przyjdź do dowolnej placówki banku;
 - b) telefonicznie – zadzwoń na infolinię banku lub do dowolnej placówki banku;
 - c) pisemnie – napisz do nas, na adres banku lub dowolnej placówki;
 - d) elektronicznie – napisz do nas w [Santander internet](#) (lub w aplikacji mobilnej), 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.
16. Adresy oraz numery telefonów znajdziesz na naszej stronie www.santander.pl i w placówkach banku.
17. Gdy składasz reklamację, możesz wybrać sposób, w jaki na nią odpowiemy: wiadomością w Santander internet (lub w aplikacji mobilnej), albo listem.
18. 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.
19. Więcej informacji o reklamacjach znajdziesz na naszej stronie www.santander.pl i w placówkach banku.
20. Jeśli nie uwzględnimy Twojej reklamacji, możesz:
 - a) napisać do nas ponownie;
 - b) skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta;
 - c) 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>.

21. Możesz wnieść skargę na działania nasze lub naszych placówek partnerskich do Komisji Nadzoru Finansowego.

Postanowienia końcowe

22. Językiem obowiązującym w naszej współpracy jest język polski.
23. Prawem właściwym do zawarcia i wykonywania umowy jest prawo polskie.
24. Spory związane z wykonywaniem umowy, rozstrzygane będą przez sądy właściwe według powszechnie obowiązującego prawa. Spory możemy również rozstrzygać polubownie, zgodnie z postanowieniami rozdziału Reklamacje.

Słowniczek

Bank, my - 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.

ePodpis – czyli podpis elektroniczny 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. To określenie, którego używamy gdy mówimy o wszystkich formach podpisu elektronicznego, opisanych w regulaminie.

Klient, Ty – osoba fizyczna (konsument), która zawiera z nami umowę o składanie oświadczeń woli, w tym o zawieranie umów, w postaci elektronicznej.

EKK – Elektroniczny kanał kontaktu; serwis, przez który bezpiecznie komunikujesz się z bankiem.

Regulamin – Regulamin składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej (regulamin ePodpisu).

Santander internet – usługa, która umożliwi Ci dostęp do Twoich produktów przez Internet. Zasady jej działania znajdziesz w „Regulaminie usług Santander online dla klientów indywidualnych”.

smsKod – jednorazowy kod, który prześlemy na Twoje żądanie. Kod prześlemy pod numer Twój telefonu komórkowego, który wskazałeś do potwierdzania składanych oświadczeń woli.

Umowa – umowa o składanie w banku oświadczeń woli, w tym o zawieranie umów, w postaci elektronicznej.

Załącznik do regulaminu ePodpisu

katalog oświadczeń woli i umów o czynności bankowe, które podpiszesz ePodpisem	gdzie składasz oświadczenie woli	sposób, w jaki podpiszesz dokument
umowa konta osobistego opcjonalnie w pakiecie z usługą Santander internet lub debetową kartą płatniczą	placówka banku lub poza nią	smsKod