Santander

Regulamin wydawania i korzystania ze środków identyfikacji elektronicznej

1 9999
lub z zagranicy +48 61 81 1 9999

santander.pl

Regulamin wydawania i korzystania ze środków identyfikacji elektronicznej

Obowiązuje od 10 czerwca 2025 r.

Spis treści

Co warto wiedzieć o tym regulaminie 3
Jakie są zasady potwierdzania tożsamości online 3
Jak przetwarzamy Twoje dane osobowe 5
Reklamacje 5
Jakie są zasady bezpieczeństwa 6
Kiedy i na jakich zasadach możemy zmienić regulamin 6
Inne postanowienia 7
Słowniczek 8
Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy 10

Co warto wiedzieć o tym regulaminie

1. Gdy chcesz zdalnie potwierdzić swoją tożsamość u **dostawcy usług** – utworzymy Twój **środek identyfikacji elektronicznej**. Przekażemy z niego dane do dostawcy usług korzystając z usługi **mojeID**.
2. Od dostawcy usług otrzymamy podstawowe informacje o tym, co chcesz zrobić i informacje o zakresie danych, których potrzebuje dostawca usług. Nie poznamy treści Twoich umów z dostawcą usług.
3. Dane, których będzie potrzebował dostawca usług, przekażemy tylko za Twoją wyraźną zgodą. Nie będziemy przekazywać dostawcy usług Twoich danych do logowania.
4. Tworzymy i udostępniamy środek identyfikacji elektronicznej bez dodatkowych opłat.
5. Gdy używamy zwrotów:
   a. „Ty” – mamy na myśli klienta, który zawarł z nami umowę o **bankowości elektronicznej** i korzysta z usługi mojeID,
   b. „my” – mamy na myśli bank, Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie.
6. Niektóre pojęcia w tekście mają swoje definicje. Oznaczyliśmy **pogrubieniem** pierwsze użycie tych pojęć i umieściliśmy je w Słowniczku.

Jakie są zasady potwierdzania tożsamości online

1. Potwierdzisz swoją tożsamość online, po zalogowaniu się do bankowości elektronicznej, jeśli:
   a. masz numer PESEL,
   b. w trakcie wizyty w naszym oddziale, potwierdziliśmy Twoją tożsamość.
2. Zanim wydamy Ci środek identyfikacji elektronicznej, uwolnimy z niego dane lub przekażemy **informacje**, poprosimy Cię o oświadczenia:
   a. tym, że Twoje dane są prawdziwe i aktualne,
   b. zgody na wydanie środka identyfikacji elektronicznej,
   c. zgody na przekazanie Twoich danych.
3. Aby złożyć te oświadczenia, musisz je autoryzować w bankowości elektronicznej.
4. Środek identyfikacji elektronicznej zawiera dane:
   a. imię i nazwisko,
   b. drugie imię,
   c. PESEL,
   d. datę urodzenia,
   e. miejsce i kraj urodzenia,
   f. adres zamieszkania (ulica, numer domu, numer lokalu, kod pocztowy, miejscowość, kraj),
   g. obywatelstwa,
   h. pełnoletność,
   i. płeć,
   j. adres e-mail,

k. numer telefonu,
l. typ dokumentu tożsamości,
m. serię i numer dokumentu tożsamości,
n. datę wydania i datę ważności dokumentu tożsamości.

5. Środek identyfikacji elektronicznej straci ważność, jeśli:
   a. upłyną 3 lata od jego utworzenia,
   b. zmienisz dane wykorzystane do utworzenia środka identyfikacji elektronicznej,
   c. unieważnisz go Ty lub my.
6. Możesz unieważnić swój środek identyfikacji elektronicznej, gdy podejrzewasz, że inne osoby weszły w jego posiadanie lub w innych uzasadnionych przypadkach. Możesz to zrobić:
   a. w bankowości elektronicznej,
   b. osobiście – przyjdź do naszego oddziału,
   c. telefonicznie – zadzwoń na naszą infolinię.
7. Unieważnimy Twój środek identyfikacji elektronicznej w przypadku:
   a. zagrożenia bezpieczeństwa usług bankowości elektronicznej,
   b. gdy skorzystasz z usług bankowości elektronicznej niezgodnie z zasadami bezpieczeństwa określonymi w tym **regulaminie**,
   c. podejrzenia, że osoby nieuprawnione mają dostęp do Twojego środka identyfikacji elektronicznej,
   d. gdy wymagają tego od nas przepisy prawa.
8. Na Twój wniosek wygenerujemy Ci nowy środek identyfikacji elektronicznej, gdy skorzystasz ponownie z potwierdzania tożsamości online.
9. Na Twój wniosek **uwolnimy dane** ze środka identyfikacji elektronicznej i przekażemy je dostawcy usług. Dane, które zawiera środek identyfikacji elektronicznej, opisujemy w części Jakie są zasady usługi zdalnego potwierdzania tożsamości. Poza danymi uwolnionymi ze środka identyfikacji elektronicznej możemy przekazać dodatkowe informacje, o które dostawca usług złożył wniosek. Maksymalny zakres informacji, które możemy przekazać, obejmuje:
   a. adres korespondencyjny (ulica, numer domu, numer lokalu, kod pocztowy, miejscowość, kraj),
   b. numer rachunku bankowego.
10. Zakres przekazywanych informacji za każdym razem uzgadniamy z Tobą i dostawcą usług.

Jak przetwarzamy Twoje dane osobowe

1. Przetwarzamy Twoje dane zgodnie z Polityką przetwarzania danych, którą znajdziesz na www.santander.pl.
2. Usuniemy środek identyfikacji elektronicznej, który stracił ważność 5 lat temu. Usuniemy po 5 latach od daty jej przekazania historię danych, które uwolniliśmy z Twojego środka identyfikacji lub informacji i przekazaliśmy je do dostawcy usługi.

Reklamacje

1. Reklamację, która dotyczy udostępniania danych, możesz złożyć:
   a. elektronicznie – w Santander online,
   b. telefonicznie – zadzwoń na naszą infolinię,
   c. pisemnie – napisz do nas na adres banku lub naszego oddziału,
   d. na nasz adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-10627-95023-GADAI-17
   Podstawa prawna: ustawa z 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych

   Adresy i numery telefonów znajdziesz na www.santander.pl i w naszych oddziałach.
2. Gdy składasz reklamację, możesz wybrać sposób, w jaki na nią odpowiemy: elektronicznie (jeśli korzystasz z Santander online) albo listem.
3. Na Twoją reklamację odpowiemy do 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym ją otrzymamy. w szczególnie skomplikowanych przypadkach odpowiemy do 60 dni kalendarzowych. Uprzedzimy Cię o tym i podamy uzasadnienie opóźnienia.
4. Informacje o trybie wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez nas znajdziesz na www.santander.pl i w naszych placówkach.
5. 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.
6. Arbiter bankowy działa przy Związku Banków Polskich. Więcej informacji znajdziesz na www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy.
7. Rzecznik Finansowy działa na podstawie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej z 5 sierpnia 2015 roku. Więcej informacji znajdziesz na www.rf.gov.pl.

Jakie są zasady bezpieczeństwa

1. Stosuj się do zasad bezpieczeństwa, które opisujemy w Regulaminie bankowości internetowej i mobilnej.
2. Aktualizuj swoje dane wykorzystywane do utworzenia środka identyfikacji elektronicznej.
3. Pamiętaj, że wyłącznie **Ty** możesz korzystać z usługi i nie możesz udostępniać jej innym osobom.

Kiedy i na jakich zasadach możemy zmienić regulamin

1. Jeśli jesteś **konsumentem**, możemy zmienić ten **regulamin**. Możemy to zrobić, gdy zmienią się albo pojawią się nowe przepisy prawa, które:
   a. regulują działalność instytucji bankowych lub finansowych,
   b. wpłyną na nasze wzajemne prawa i obowiązki.
2. Regulamin zmienimy wyłącznie w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne, aby dostosować jego treść do przepisów prawa.
3. Możemy to zrobić również, gdy:
   a. 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 usługi lub zasady, na jakich klienci korzystają z tych usług,
   b. pojawi się orzeczenie sądowe, które wpłynie na nasze wzajemne prawa i obowiązki, a zmiana regulaminu będzie niezbędna do tego, aby wykonać takie orzeczenie,
   c. musimy poprawić omyłki pisarskie lub rachunkowe, dokonać zmian stylistycznych i uproszczeń językowych, aby regulamin był jednoznaczny, poprawki te nie zwiększą Twoich obowiązków wobec nas, nie zmniejszą również Twoich uprawnień,
   d. rozszerzamy, zmieniamy lub ograniczamy funkcjonalność naszych usług, zmieniamy zasady, na jakich korzystasz z naszych usług, wprowadzamy nowe usługi, zmieniamy nazwy naszych usług, rezygnujemy z wykonywania niektórych czynności, które są przedmiotem naszych usług zgodnie z umową.
   e. wprowadzone zostaną zmiany technologiczne, które wpływają na nasze usługi lub zasady, na jakich korzystasz z tych usług na podstawie zawartej z nami umowy. Zmiany technologiczne mogą wynikać z:
      - udoskonalenia naszych systemów informatycznych spowodowanych rozwojem technologicznym
      - zmian dostawców oprogramowania, które skutkują zmianą funkcjonalności naszego systemu informatycznego,
4. Nie wprowadzimy takiej zmiany wobec usług, które są głównym przedmiotem naszych świadczeń
5. Regulamin zmienimy wyłącznie w takim zakresie, w jakim będą miały one wpływ na jego treść.

6. Nie zmienimy warunków, na które umówiliśmy się z Tobą indywidualnie.
7. Poinformujemy Cię o zmianach nie później niż 14 dni przed datą ich wejścia w życie. Informacje wyślemy na Twój adres e-mail.
8. Jeśli nie zgadzasz się z wprowadzanymi przez nas zmianami, masz prawo wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym. Jeśli nie złożysz wypowiedzenia, uznamy, że je akceptujesz.

Inne postanowienia

1. Umowa wchodzi w życie, gdy utworzysz po raz pierwszy środek identyfikacji elektronicznej.
2. Masz prawo odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od umowy nie powoduje cofnięcia, wymiany albo wznowienia przekazanych informacji lub danych uwolnionych ze środka identyfikacji elektronicznej. Możesz to zrobić unieważniając swój środek identyfikacji elektronicznej w bankowości elektronicznej. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy jest załącznikiem do regulaminu.
3. Masz prawo wypowiedzieć umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym. Wypowiedzenie umowy nie powoduje cofnięcia lub wymiany albo wznowienia przekazanych informacji lub danych uwolnionych ze środka identyfikacji elektronicznej.
4. Ten regulamin udostępniamy Ci elektronicznie na www.santander.pl. Możesz ją pobrać w dowolnym czasie, przechowywać i odtworzyć. Jeśli w trakcie obowiązywania umowy, zechcesz otrzymać regulamin w formie papierowej albo innym trwałym nośniku, poinformuj nas o tym. Przekażemy Ci je w formie, której potrzebujesz.
5. Wykaz wszystkich miejsc, w których prowadzimy działalność i adresy poczty elektronicznej do porozumiewania się z nami, znajdziesz na www.santander.pl
6. Potwierdzanie tożsamości online nie służy do przenoszenia danych, o których mowa w art. 20 **RODO**.
7. Potwierdzanie tożsamości online jest usługą świadczoną drogą elektroniczną zgodnie z prawem. Podstawa prawna: ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
8. Językiem obowiązującym w naszej współpracy jest język polski.
9. Prawem właściwym do wykonywania umowy jest prawo polskie.
10. Wszelkie spory wynikłe z umowy rozstrzygają sądy właściwe według powszechnie obowiązującego prawa.

Słowniczek

pojęcia	jak te pojęcia nazywamy i jak je rozumiemy
bankowość elektroniczna	zdalny dostęp do naszych usług z wykorzystaniem Santander internet i aplikacji Santander mobile. Bankowość internetowa i mobilna jest usługą bankowości elektronicznej
dostawca usług	podmiot, któremu przekazujemy Twoje dane, zgodnie z Twoim wnioskiem
informacja	Twoje dane osobowe, które my mamy, a nie pochodzą ze środka identyfikacji elektronicznej
konsument	osoba fizyczna, która wykonuje czynność prawną, niezwiązaną bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową
mojeID	usługa realizowana i zarządzana przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A. (KIR), polega na pośredniczeniu przez tę izbę w pozyskaniu danych i Informacji uwalnianych przez wydawców środka identyfikacji elektronicznej
my, bank	Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie
regulamin	Regulamin wydawania i korzystania ze środków identyfikacji elektronicznej
regulamin bankowości internetowej i mobilnej	właściwy dla danego klienta regulamin (usług Santander online dla klientów indywidualnych, bankowości elektronicznej Mini Firma albo bankowości elektronicznej Moja Firma plus), który określa zasady, na jakich udostępniamy bankowość internetową i mobilną, obowiązujący w relacji z klientem na podstawie zawartej umowy
RODO	rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)
środek identyfikacji elektronicznej	materialna lub niematerialna jednostka, która zawiera dane identyfikujące osobę i używa się jej do uwierzytelniania dla usługi online lub w stosownych przypadkach dla usługi offline

pojęcia	jak te pojęcia nazywamy i jak je rozumiemy
Ty, klient	osoba fizyczna (konsument) lub osoba fizyczna, która prowadzi działalność gospodarczą, która zawarła z nami umowę o usługi bankowości elektronicznej,
uwolnienie danych	przekazanie danych do dostawcy usług ze środka identyfikacji elektronicznej

Masz pytania?

Zadzwoń pod 19999, z zagranicy +48 61 81 19999. Opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora.

Napisz do nas: kontakt@santander.pl

Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy

Ten wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy jest załącznikiem do regulaminu.

Twoje dane

imię i nazwisko ……

PESEL……

NIK ……..

adres zamieszkania ……

Twoje oświadczenia

oświadczam, że odstępuję od Umowy wydawania i korzystania ze środków identyfikacji elektronicznej, zawartej w dniu..... między mną a Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, przy al. Jana Pawła II 17.

Twój podpis

Wpisz datę w formacie DD.MM.RRRR r.

podpisz się imieniem i nazwiskiem – jeśli odstępujesz od umowy