Regulamin Elektronicznego kanału kontaktu

1 9999
lub z zagranicy +48 61 81 1 9999
santander.pl

Regulamin
Elektronicznego kanału kontaktu

Obowiązuje od 16.06.2025 r.

Co warto wiedzieć o tym regulaminie

1. Gdy piszemy „my” – oznacza to nas czyli bank, a tam gdzie pojawia się „Ty” – oznacza to Ciebie, czyli klienta, który zawarł **porozumienie**.
2. Niektóre pojęcia w tekście mają swoje definicje. Umieściliśmy je na końcu dokumentu w Słowniczku. Pierwsze użycie tych pojęć zaznaczyliśmy pogrubieniem.
3. Elektroniczny kanał kontaktu (EKK) – to serwis, przez który bezpiecznie komunikujesz się z nami.
4. W EKK udostępniamy Ci **skrzynkę pocztową**, dzięki której możesz:
   a. odbierać od nas wiadomości,
   b. zadawać nam pytania i składać reklamacje.
5. W EKK możesz zmienić sposób otrzymywania wyciągu do konta.
6. 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.
7. Na naszej stronie 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, które dotyczą 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.**

Kto może korzystać z EKK

1. Aby korzystać z EKK, musisz zawrzeć z nami porozumienie.
2. Gdy jesteś osobą małoletnią, która ukończyła 13 lat:
   a. możesz zawrzeć porozumienie samodzielnie – jeśli Twój przedstawiciel ustawowy wyrazi na to zgodę;
   b. Twój przedstawiciel ustawowy może zawrzeć porozumienie w Twoim imieniu.

3. Nie udostępniamy EKK osobom małoletnim, które nie ukończyły 13 lat, ani pełnomocnikom, których ustanowisz.

Co i w jaki sposób do Ciebie wysyłamy

1. Do skrzynki pocztowej wysyłamy **regulacje** lub informacje o ich zmianach oraz inną korespondencję (wskazaną w tym regulaminie). W załącznikach 1 i 2 przedstawiliśmy rodzaje wiadomości, jakie do Ciebie wysyłamy. Te dokumenty, które wymagają przekazania na trwałym nośniku, oznaczamy 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”.
2. Wiadomości, które do Ciebie wysyłamy, możesz zapisywać i przechowywać na własnym komputerze lub innym nośniku. Możesz także przekierować każdą wiadomość na swój mejl.
3. Na podany przez Ciebie numer telefonu komórkowego będziemy bezpłatnie wysyłać Ci **SMS-y** z powiadomieniem o wiadomościach, które do Ciebie wysłaliśmy. Rodzaje tych wiadomości wskazaliśmy w załączniku 1.
4. Nie zmieniamy treści wysyłanych wiadomości, a w okresie, w którym masz dostęp do EKK – również ich nie usuwamy. Wyjątkiem są:
   a. wiadomości o charakterze marketingowym, które wskazaliśmy w załączniku 2 – usuniemy je po upływie roku od daty ich zamieszczenia,
   b. informacje związane z bezpieczeństwem, które wskazaliśmy w załączniku 2 – usuniemy je po upływie 5 lat od daty ich zamieszczenia,
   c. sytuacje, które opisaliśmy w rozdziale Kiedy porozumienie przestanie obowiązywać, w punkcie 6 b.

Jak się logować i bezpiecznie korzystać z EKK

1. Aby zalogować się do EKK:
   a. wejdź na stronę www.santander.pl,
   b. wybierz przycisk Zaloguj się,
   c. wybierz przycisk **Santander internet**.
2. W polu „login” wpisz swój **NIK**, a w kolejnym polu wpisz **hasło**.
3. **Hasło startowe** otrzymasz:
   a. SMS-em, na numer telefonu, który nam wskażesz lub
   b. w specjalnie zabezpieczonej kopercie.
4. W trakcie pierwszego logowania zmień hasło startowe na swoje hasło.

5. Jeśli korzystasz z Santander internet lub **Santander mobile**, to dostęp do EKK masz w tych usługach. W takim przypadku do EKK logujesz się tym samym hasłem oraz NIK-iem (lub ustalonym przez siebie loginem do tej usługi).
6. Jeśli zawrzesz umowę, ale nie korzystasz z Santander internet, to podczas pierwszego logowania do EKK zmień hasło startowe na swoje hasło.
7. Możesz wybrać, czy w trakcie kolejnych logowań do EKK podasz:
   a. wszystkie znaki hasła,
   b. znaki losowo wybrane przez system.
8. Nie loguj się do EKK przez adres lub link, który otrzymasz elektronicznie np. mejlem, MMS-em albo przez komunikatory internetowe i inne narzędzia służące do komunikowania się w internecie. Chroń: NIK, hasło startowe oraz hasło. Nie udostępniaj ich osobom trzecim.
9. Jeśli podejrzewasz, że ktoś poznał Twoje hasło, to od razu je zmień, zablokuj albo zastrzeż EKK.
10. Hasło możesz zmienić samodzielnie (użyj 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.
11. Zmieniaj swoje hasło regularnie, co najmniej raz w roku.
12. 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 masz bezpieczne połączenie: czy adres strony do logowania zaczyna się od HTTPS, a obok widać ikonę zamkniętej kłódki.

    https://www.centrum24.pl/
13. Wyloguj się, gdy skończysz korzystać z EKK lub ktoś mógłby zobaczyć Twoje dane (np. odchodzisz od komputera, zostawiasz telefon bez bezpośredniej kontroli nad nim itd.).
14. 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 wysłane mejlem od nieznanych nadawców,
    e. nie otwieraj plików nieznanego pochodzenia.
15. Aby bezpiecznie korzystać z technologii stosowanej w EKK, używaj najnowszych dostępnych i stabilnych wersji popularnych przeglądarek internetowych.

16. 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.
17. Komputer lub inne urządzenie, za pomocą którego będziesz korzystać z EKK, nabywasz i utrzymujesz na swój koszt.

Jak zablokować lub zastrzec EKK

1. Zablokujemy EKK, jeśli w trakcie logowania pięciokrotnie wprowadzisz błędne hasło. Gdy poprawnie się zalogujesz, liczbę możliwych pomyłek przy logowaniu liczymy od nowa.
2. Możemy zablokować EKK na Twój wniosek. Możesz go złożyć w naszej placówce lub przez infolinię.
3. 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.
4. Mamy prawo zablokować EKK, gdy:
   a. stwierdzimy naruszenie bezpieczeństwa, w tym gdy nie będziesz przestrzegać zasad określonych w rozdziale Jak się logować i bezpiecznie korzystać z EKK, w punktach 8 –17,
   b. będziemy podejrzewać, że osoba nieuprawniona uzyskała dostęp do Twojego EKK,
   c. jest to wymagane przepisami prawa.
5. Zanim zablokujemy EKK lub niezwłocznie po tym, gdy to zrobimy, poinformujemy Cię o przyczynie zablokowania – wyślemy SMS albo list na Twój adres do korespondencji.
6. Gdy masz zablokowany EKK – z powodów, o których pisaliśmy w tym rozdziale, w punktach 1 i 2 – możemy go odblokować, jeśli złożysz taki wniosek w naszej placówce lub przez infolinię. Po odblokowaniu EKK nie musisz zmieniać hasła.
7. W przypadku, o którym mowa w tym rozdziale, w punkcie 4, aby ponownie korzystać z EKK, musisz otrzymać od nas nowe hasło startowe (tak jak opisaliśmy to w rozdziale Jak się logować i bezpiecznie korzystać z EKK, w punkcie 10).
8. Możemy zastrzec EKK na Twój wniosek, np. gdy podejrzewasz, że ktoś zna Twoje hasło. Wniosek możesz złożyć w naszej placówce lub przez infolinię.
9. 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

1. Jeśli chcesz zastrzec, zablokować lub odblokować EKK albo masz wątpliwości lub pytania dotyczące EKK – zadzwoń na infolinię lub przyjdź do dowolnej placówki. Możesz także skorzystać z połączenia wideo lub czatu.

2. Infolinia działa 24 godziny na dobę przez cały rok. z połączenia wideo (także w języku migowym) oraz z czatu skorzystasz w godzinach, które wskazujemy na stronie www.santander.pl.
3. Jeśli zadzwonisz na infolinię, na początku rozmowy doradca potwierdzi Twoją tożsamość.
4. Na podstawie przepisów prawa lub naszych uzasadnionych interesów możemy nagrywać rozmowy telefoniczne, wideo lub połączenia czat, które z Tobą prowadzimy. Nagrania te są poufne.

Kiedy porozumienie przestanie obowiązywać

1. 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 roku 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 rozdziale Jak zablokować lub zastrzec EKK, w punkcie 4.
2. 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 3.
3. W dowolnym momencie możesz wypowiedzieć porozumienie. My także mamy do tego prawo. W takim przypadku obowiązuje jednomiesięczny okres wypowiedzenia.
4. Możemy też wspólnie zdecydować o rozwiązaniu porozumienia w dniu, na który się umówimy (bez jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia).
5. Jeśli rozwiążesz umowę usługi Santander internet, nie oznacza to, że automatycznie rozwiązujesz porozumienie.
6. 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 8 w tym rozdziale. Po tym czasie wiadomości nie będą dalej wyświetlane w skrzynce pocztowej,

c. możesz się logować do EKK przez 6 lat od zakończenia obowiązywania ostatniej umowy o usługę bankową, jaka nas wiąże, z zastrzeżeniem punktu 8 w tym rozdziale. Po tym czasie nie zalogujesz się już do EKK.

Przykład

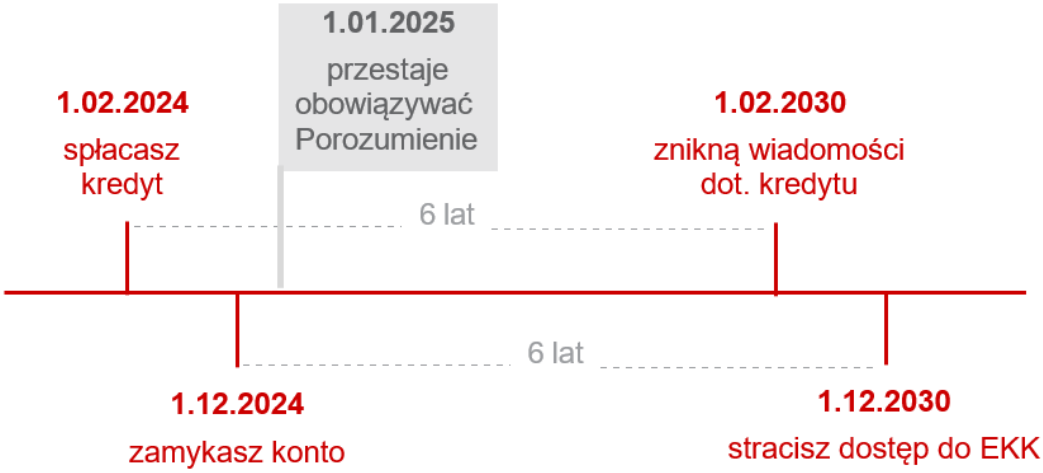
1 lutego 2024 roku przestała obowiązywać zawarta między nami umowa kredytowa.

1 grudnia 2024 roku przestała obowiązywać zawarta między nami umowa o konto. To jest ostatnia wiążąca nas umowa o produkt.

1 stycznia 2025 roku przestało obowiązywać porozumienie.

1 lutego 2030 roku (po 6 latach) znikną wiadomości dotyczące umowy kredytowej.

1 grudnia 2030 roku (po 6 latach) stracisz dostęp do EKK.



7. Po zakończeniu obowiązywania porozumienia, przez czas, w którym zachowujesz dostęp do EKK, będą obowiązywać zasady, które opisaliśmy w rozdziale Co i w jaki sposób do Ciebie wysyłamy, w punkcie 4 oraz w rozdziałach:
   a. Jak się logować i bezpiecznie korzystać z EKK,
   b. Jak zablokować lub zastrzec EKK,
   c. Jak możesz się z nami skontaktować,
   d. Reklamacje.
8. 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 mejlem na swój adres. Masz na to 30 dni od dnia rezygnacji.

Reklamacje

1. Reklamację, która dotyczy 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 lub Santander mobile, jeśli korzystasz z tych usług;
   e. na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-10627-95023-GADAI-17.
2. Gdy składasz reklamację, możesz wybrać sposób, w jaki na nią odpowiemy: wiadomością w Santander internet lub Santander mobile albo listem.
3. 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.
4. 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.
        Arbiter bankowy działa przy Związku Banków Polskich. Więcej informacji znajdziesz na stronie: https://zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy.
      - Rzecznika Finansowego.
        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 stronie: https://rf.gov.pl/.
5. Możesz wnieść skargę na działania nasze lub naszych placówek partnerskich do Komisji Nadzoru Finansowego.

Zmiany regulaminu

1. Możemy zmienić regulamin, gdy:
   a. zmienią się albo pojawią 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 porozumieniem prowadzimy serwis EKK lub zasady, na jakich korzystasz z EKK.
   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 EKK, zmieniamy zasady, na jakich korzystasz z EKK, wprowadzamy nowe funkcje w EKK, zmieniamy nazwy naszych usług, rezygnujemy z wykonywania niektórych czynności, które są przedmiotem naszych usług zgodnie z porozumieniem.
   Nie wprowadzimy takiej zmiany wobec EKK, które są głównym przedmiotem naszych świadczeń;

f. wprowadzone zostaną zmiany technologiczne, które wpływają na EKK lub zasady, na jakich korzystasz z EKK na podstawie zawartego z nami porozumienia. 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 EKK, które są głównym przedmiotem naszych świadczeń.

2. Nie zmienimy warunków, na które umówiliśmy się z Tobą indywidualnie.
3. 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. Jeśli zgadzasz się na zmianę regulaminu, nie rób nic. Jeśli nie zgadzasz się na zmianę regulaminu, wypowiedz porozumienie.

Postanowienia końcowe

1. 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.

2. Językiem obowiązującym w naszej współpracy jest język polski.
3. Prawem właściwym dla zawarcia porozumienia i obsługi EKK jest prawo polskie.
4. Spory związane z wykonywaniem porozumienia rozstrzygają sądy właściwe według powszechnie obowiązującego prawa.
5. Dla EKK obowiązuje czas środkowoeuropejski.
6. Sposób w jaki zapewniamy dostępność opisaliśmy w dokumencie Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami. Znajdziesz go od 28.06.2025 r. na naszej stronie www.santander.pl/obb.

Słowniczek

pojęcia	jak te pojęcia są nazwane w naszym banku i jak je rozumiemy
hasło	ciąg znaków, które wpisujesz podczas logowania do EKK.
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 1.
Santander internet	usługa, która zapewnia dostęp m.in. do konta bankowego przez internet (w tym zlecanie 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.

pojęcia	jak te pojęcia są nazwane w naszym banku i jak je rozumiemy
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 powiadamianiem SMS.

Masz pytania?

Zadzwoń pod 1 9999, z zagranicy +48 61 81 1 9999. Opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora.

Napisz do nas: kontakt@santander.pl

Załącznik 1
do Regulaminu Elektronicznego kanału kontaktu

W tabeli znajdziesz zestawienie wiadomości z regulacjami, które do Ciebie wysyłamy. Każda z nich ma swoją kategorię. Dla niektórych wysyłamy SMS z powiadomieniem, że czeka na Ciebie wiadomość w EKK.

rodzaj wiadomości	kategoria	czy dostaniesz SMS
informacje o zmianach regulacji, np. regulaminów, umów (również te, które dotyczą działalności maklerskiej)	regulacje	tak
informacje o zmianie stopy procentowej: 1. zgodnie z Regulaminem kont dla klientów indywidualnych 2. 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
harmonogramy Twojego kredytu hipotecznego	regulacje	tak
Arkusz informacyjny dla deponentów	regulacje	tak
Dokument dotyczący opłat za podstawowe usługi związane z Twoim kontem	regulacje	tak
nasze oświadczenia woli (np. wypowiedzenia umów)	regulacje	tak
roczne zestawienie kosztów i opłat dla Twoich instrumentów finansowych oraz produktów i usług inwestycyjnych, z których korzystasz (z wyłączeniem raportów z tytułu działalności skarbowej)	regulacje	tak
cykliczne zestawienia dotyczące Twoich produktów maklerskich (np. informacja PIT-8C, kwartalne zestawienie aktywów, zestawienie zdarzeń dotyczących produktów strukturyzowanych)	regulacje	tak
regulacje dotyczące produktów i usług, które przekazujemy Ci przed zawarciem umowy (chyba, że umówiliśmy się, że przekażemy je w inny sposób)	regulacje	nie

rodzaj wiadomości	kategoria	czy dostaniesz SMS
potwierdzenia zawarcia umów w postaci elektronicznej, zgodnie z art. 7 ustawy Prawo bankowe (np. umów zawartych w Santander internet lub Santander mobile, z wykorzystaniem skrzynki pocztowej)	regulacje	nie
potwierdzenie zawarcia z Biurem Maklerskim umów w postaci elektronicznej, zgodnie z art. 13 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi (wyodrębniona jednostka banku, która prowadzi działalność maklerską)	regulacje	nie
potwierdzenia Twoich oświadczeń woli	regulacje	nie
Zestawienia 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

Masz pytania?

Zadzwoń pod 1 9999, z zagranicy +48 61 81 1 9999. Opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora.

Napisz do nas: kontakt@santander.pl

Załącznik 2
do Regulaminu Elektronicznego kanału kontaktu

W tabeli znajdziesz zestawienie innych wiadomości, które do Ciebie wysyłamy. Każda z nich ma swoją kategorię.

rodzaj wiadomości	kategoria	czy dostaniesz SMS
informacje o przeterminowanych należnościach	monitoring	nie
odpowiedzi na pytania, które wysyłasz do nas w EKK	pomoc dla Santander online	nie
informacje o sprawach organizacyjnych związanych z EKK	inne	nie
informacje związane z bezpieczeństwem	bezpieczeństwo	nie
komunikaty o treści marketingowej (jeśli nie mamy Twojego sprzeciwu i mamy Twoją zgodę na otrzymywanie informacji handlowej)	marketing	nie
dokumenty zamówione przez Ciebie	inne	nie

Masz pytania?

Zadzwoń pod 1 9999, z zagranicy +48 61 81 1 9999. Opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora.

Napisz do nas: kontakt@santander.pl

Załącznik 3
Oświadczenie o odstąpieniu od porozumienia

Twoje dane

imię i nazwisko: .....

adres zamieszkania: .....

Twój NIK do EKK: .....

Twoje oświadczenie

Oświadczam, że odstępuję od Porozumienia dotyczącego elektronicznej formy kontaktu pomiędzy klientem a bankiem (Elektroniczny kanał kontaktu), zawartego ..... r. z Santander Bank Polska S.A.

Adres do odesłania oświadczenia

Santander Bank Polska S.A., Zespół Obsługi Rachunków 2 piętro, ul. Nałęczowska 14, 20-701 Lublin.

Podpisy

Twój podpis

data

Masz pytania?

Zadzwoń pod 1 9999, z zagranicy +48 61 81 1 9999. Opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora.

Napisz do nas: kontakt@santander.pl