

Regulamin otwierania konta na selfie

Obowiązuje od 1 września 2022 r.

Co trzeba wiedzieć przed lekturą regulaminu

1. Regulamin określa na jakich zasadach w sposób zdalny:
 - a) zawrzemy umowy w nim opisane w postaci elektronicznej między Santander Bank Polska SA (dalej my lub bank), a klientem (dalej Ty),
 - b) potwierdzamy Twoją tożsamość za pomocą identyfikacji biometrycznej.
2. Niektóre pojęcia w tekście mają swoje definicje. Umieściliśmy je na końcu dokumentu (Słowniczek). Pierwsze użycie tych pojęć zaznaczyliśmy podkreśleniem.

Kto i kiedy może zawrzeć z nami umowę zdalnie

3. Możesz zawrzeć z nami w postaci elektronicznej:
 - a) umowę konta osobistego,
 - b) umowę usług bankowości elektronicznej Santander online,
 - c)
 - d) umowę o kartę debetową,
 - e) porozumienie EKK,
 - f) umowę o ePodpis.
4. Zawrzesz z nami umowę jeśli:
 - a) jesteś pełnoletni i masz pełną zdolność do czynności prawnych,
 - b) jesteś rezydentem i masz numer PESEL oraz polski dowód osobisty,
 - c) wypełnisz formularz na stronie www.santander.pl, na urządzeniu:
 - z kamerą,
 - z systemem operacyjnym: Android 4.1 lub iOS 12.0 i wyższe,
 - które ma dostęp do Internetu,
 - w przeglądarce internetowej:

Przeglądarka	Wymagana minimalna wersja przeglądarki	Wymagana minimalna wersja systemu operacyjnego
Edge	79+	Windows 10
Chrome	49+	Windows 7 / Mac Os X (10.11)
Firefox	38+	Windows 7
Opera	36+	Windows 7
Safari	13+	Mac Os X (10.11)

- d) zrobisz zdjęcie: obu stron Twojego dowodu osobistego i Twojej twarzy oraz nagrasz wideo zgodnie z instrukcją, którą Ci wyświetlimy, gdy będziesz wypełniać formularz. Zapewnij dostateczne oświetlenie oraz odpowiednią jakość obrazu, który przekazuje Twoja kamera. To umożliwi nam porównanie Twojego

wizerunku ze zdjęciem w dowodzie osobistym. Nie możesz tego zrobić:


- pod wpływem alkoholu lub środków odurzających, czyli w stanie wyłączającym świadome lub swobodne podjęcie decyzji,
 - w miejscu publicznym,
 - z udziałem osób trzecich;
5. Aby zawrzeć z Tobą umowę potwierdzimy:
 - a) Twoją tożsamość - wykorzystamy do tego identyfikację biometryczną,
 - b) czy dane, które podasz w formularzu zgadzają się z danymi w dowodzie osobistym.
 6. Mamy prawo odrzucić Twój wniosek jeśli :
 - a) nie będziemy mogli Cię zidentyfikować,
 - b) jesteś osobą zajmującą eksponowane stanowisko polityczne, lub jej bliskim współpracownikiem lub członkiem jej rodziny.
- Przekażemy Ci taką informację e-mailem i SMS-em.

Jak zawrzemy umowę

7. Wyślemy na Twój adres e-mail następujące dokumenty:
 - a) wzór umowy,
 - b) regulaminy, które dotyczą usług, które wybierzesz oraz ten regulamin,
 - c) wzór oświadczenia o odstąpieniu.
8. Oznacza to, że złożyliśmy Ci ofertę zawarcia umowy, na warunkach wskazanych w tych dokumentach.
9. 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 Ciebie – podpisem elektronicznym w postaci kodu SMS,
 - b) przez nas – kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną (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).
10. 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.
11. Po zawarciu umowy i wejściu jej w życie, zaszyfrujemy ją i prześlemy na Twój adres poczty elektronicznej (e-mail). Hasło do odszyfrowania wyślemy SMS-em.

Reklamacje

12. Reklamację możesz złożyć:

- a) elektronicznie – napisz do nas w bankowości internetowej i mobilnej, jeśli korzystasz z tych usług ;
- b) telefonicznie – zadzwoń na infolinię lub do naszej dowolnej placówki;
- c) osobiście – przyjdź do naszej dowolnej placówki;
- d) pisemnie – napisz do nas, na adres banku lub do naszej dowolnej placówki;
- e) na nasz adres do doręczeń elektronicznych, gdy zostanie zarejestrowany w bazie adresów elektronicznych. Informację o tym adresie ogłosimy na www.santander.pl/adres-dodoreczen niezwłocznie po jego zarejestrowaniu w bazie adresów elektronicznych. Podstawa prawna: ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych.
-  13. Gdy składasz reklamację, możesz wybrać sposób, w jaki na nią odpowiemy:
- a) wiadomością w bankowości internetowej i mobilnej,
- b) listem,
- c) SMS-em. SMS wysyłamy tylko pozytywne odpowiedzi, które nie wymagają szczegółowego wyjaśnienia.
14. Na Twoją reklamację odpowiemy:
- a) w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych, wskazanych w art. 3 UUP (m.in. wykonywanie transakcji płatniczych, wydawanie instrumentów płatniczych) - najpóźniej do 15 dni roboczych od dnia, w którym ją otrzymaliśmy. W szczególnie skomplikowanych przypadkach odpowiemy do 35 dni roboczych. Uprzedzimy Cię o tym. Podamy uzasadnienie opóźnienia, okoliczności wymagające dodatkowego ustalenia oraz przybliżony termin odpowiedzi.
- b) w pozostałych sprawach - najpóźniej do 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym ją otrzymaliśmy. W szczególnie skomplikowanych przypadkach odpowiemy do 60 dni kalendarzowych. Uprzedzimy Cię o tym. Podamy uzasadnienie opóźnienia, okoliczności wymagające dodatkowego ustalenia oraz przybliżony termin odpowiedzi.
15. Możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta.
16. Możesz wnieść skargę na działania nasze lub naszych placówek partnerskich do Komisji Nadzoru Finansowego.
17. Jeśli nie uwzględnimy Twojej reklamacji, możesz:
- a) ponownie napisać do nas
- b) zwrócić się o rozstrzygnięcie sporu w trybie pozasądowym do:
- Arbitra Bankowego, tylko jeżeli jesteś osobą fizyczną. Możesz to zrobić tylko wtedy, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 zł.
 - Rzecznika Finansowego.
- c) wystąpić przeciwko nam z powództwem do sądu powszechnego, który jest właściwy dla:
- naszej siedziby lub

- naszej placówki (jeśli Twoje zgłoszenie dotyczy działalności placówki), lub
- miejsca wykonania umowy, lub
- Twojej siedziby lub miejsca zamieszkania.

Na www.ms.gov.pl znajdziesz listę adresów sądów (w zakładce rejestry i ewidencje).

18. Szczegółowe informacje o tym, gdzie i jak składać reklamacje oraz jak je rozpatrujemy, udostępniamy na stronie www.santander.pl i w naszych placówkach.

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>.

Postanowienia końcowe

19. Językiem obowiązującym w naszej współpracy jest język polski.
20. Prawem właściwym do zawarcia i wykonywania umowy jest prawo polskie.

Słowniczek

Bank, my – 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. ;

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

ePodpis – 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. Umowa o ePodpis określa, że będziemy składać oświadczenia woli w postaci elektronicznej.

Identyfikacja biometryczna - zdalna weryfikacja Twojej tożsamości. Żeby ją wykonać, analizujemy Twoje cechy fizyczne i behawioralne.

Aby nam to umożliwić, zrób zdjęcie swojej twarzy oraz zdjęcie dowodu osobistego. My natomiast nagramy materiał wideo, gdy wykonujesz określony ruch mimiczny (np. mrugnięcie okiem).

Kod SMS – jednorazowy kod, który prześlemy na Twoje żądanie. Kod prześlemy na Twój numer telefonu komórkowego, który podasz w trakcie składania wniosku o konto.