

Regulamin wydawania i korzystania ze środków identyfikacji elektronicznej

Obowiązuje od 10 września 2024r.

Co trzeba wiedzieć przed lekturą regulaminu

1. Gdy chcesz zdalnie potwierdzić swoją tożsamość u dostawcy usług – utworzymy Twój środek identyfikacji elektronicznej. Przekażemy z niego dane dla Dostawcy usług korzystając z usługi mojeID.
2. Od dostawcy usług otrzymamy podstawowe informacje o tym, co chcesz zrobić oraz informacje o zakresie danych, których potrzebuje dostawca usług. Nie poznamy treści Twoich umów z dostawcą usług.
3. Nie będziemy przekazywać dostawcy usług Twoich danych do logowania. Dane, których będzie potrzebował dostawca usług, przekazemy tylko za Twoją wyraźną zgodą.
4. Tworzymy i udostępniamy środek identyfikacji elektronicznej bez dodatkowych opłat.
5. Wszędzie tam gdzie pojawia się „my” – oznacza to bank, a tam gdzie pojawia się „Ty” – oznacza to klienta, który zawarł z nami umowę bankowości elektronicznej i korzysta z usługi mojeID.
6. Niektóre pojęcia w tekście mają swoje definicje. Umieściliśmy je na końcu dokumentu (Słowniczek). Zaznaczyliśmy je podkreśleniem.

Usługa zdalnego potwierdzania tożsamości

7. Potwierdzisz swoją tożsamość zdalnie, po zalogowaniu do bankowości elektronicznej, jeżeli:
 - a. masz numer PESEL,
 - b. w trakcie wcześniejszej wizyty w naszym oddziale potwierdziliśmy Twoją tożsamość.
8. Zanim wydamy środek identyfikacji elektronicznej, uwolnimy z niego dane lub przekazemy informacje, poprosimy Cię o oświadczenia dotyczące:
 - a. prawdziwości i aktualności Twoich danych,
 - b. zgody na wydanie środka identyfikacji elektronicznej,
 - c. zgody na przekazanie Twoich danych,
9. Żeby złożyć powyższe oświadczenia, musisz je autoryzować w bankowości elektronicznej poprzez użycie narzędzia autoryzacji.
10. Środek identyfikacji elektronicznej zawiera dane:
 - a. pierwsze imię,
 - b. drugie imię,
 - c. nazwisko,
 - d. PESEL,
 - e. data urodzenia,
 - f. miejsce urodzenia,
 - g. kraj urodzenia,
 - h. obywatelstwa,
 - i. typ dokumentu tożsamości,
 - j. seria i numer dokumentu tożsamości,
 - k. data wydania dokumentu tożsamości,
 - l. data ważności dokumentu tożsamości,

- m. numer telefonu,
 - n. pełnoletność,
 - o. adres zamieszkania (ulica, numer domu, numer lokalu, kod pocztowy, miejscowość, kraj),
 - p. adres e-mail,
 - q. płeć.
11. Utworzony środek identyfikacji elektronicznej straci ważność jeżeli:
 - a. upłyną 3 lata od momentu jego utworzenia,
 - b. zmienisz dane wykorzystane do utworzenia środka identyfikacji elektronicznej,
 - c. zostanie unieważniony przez Ciebie lub przez nas.
 12. 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 dowolnej placówki zajmującej się obsługą klienta,
 - c. telefonicznie – zadzwoń na infolinię.
 13. 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 powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
 14. Na Twój wniosek wygenerujemy dla Ciebie nowy środek identyfikacji elektronicznej, gdy skorzystasz ponownie z usługi zdalnego potwierdzania tożsamości.
 15. Na Twój wniosek uwolnimy dane ze środka identyfikacji elektronicznej (punkt 10) i przekazemy je dostawcy usług. 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.Zakres przekazywanych informacji uzgadniamy każdorazowo z Tobą oraz dostawcą usług.

Dane osobowe

16. Przetwarzamy Twoje dane zgodnie z Polityką przetwarzania danych, którą udostępniamy na stronie <https://www.santander.pl>.
17. Środek identyfikacji elektronicznej, który stracił ważność 5 lat temu, usuniemy. Historię danych, które uwolniliśmy z Twojego środka identyfikacji lub informacji, które przekazaliśmy do dostawcy usługi, usuniemy po 5 latach od daty ich przekazania.

Reklamacje

18. Reklamację dotyczącą udostępniania danych możesz złożyć:

- a. elektronicznie – w naszej aplikacji mobilnej lub bankowości internetowej,
- b. telefonicznie pod numerem 1 9999,
- c. osobiście w naszej dowolnej placówce,
- d. pisemnie:
 - i. na adres naszej siedziby lub naszej placówki (adresy placówki znajdziesz na naszej stronie)
 - ii. na nasz adres do doręczeń elektronicznych, gdy zarejestrujemy go 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 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych.

19. Gdy składasz reklamację, możesz wybrać sposób, w jaki na nią odpowiemy:

- a. wiadomością w naszej aplikacji mobilnej lub bankowości internetowej,
- b. listem.

20. 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. Upředzimy Cię o tym i podamy uzasadnienie opóźnienia.

21. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez bank dostępne są na stronie internetowej banku www.santander.pl oraz w placówkach banku zajmujących się obsługą klienta

22. 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.

23. Arbitr bankowy działa przy Związku Banków Polskich. Więcej informacji znajdziesz na stronie: <https://zbp.pl/dla-klientow/arbitr-bankowy>.

24. 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>.

Zasady bezpieczeństwa

25. Stosuj się do zasad bezpieczeństwa, które opisujemy w Regulaminie bankowości internetowej i mobilnej.

26. Na bieżąco aktualizuj swoje dane wykorzystywane do utworzenia środka identyfikacji elektronicznej.

27. Pamiętaj, że wyłącznie Ty możesz korzystać z usługi i nie możesz udostępnić jej innym osobom.

Kiedy i na jakich zasadach możemy zmienić regulamin

28. Jeśli jesteś konsumentem, możemy zmienić regulamin, gdy:

- a. zmieniają 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 usługi lub zasady, na jakich klienci korzystają z tych usług.

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 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;

- e. 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.

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

- f. wprowadzone zostaną zmiany technologiczne, które wpływają na nasze usługi lub zasady, na jakich korzystasz z tych usług 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 usług, które są głównym przedmiotem naszych świadczeń.

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

30. Poinformujemy Cię o zmianach nie później niż 14 dni przed datą ich wejścia w życie. Informacje wyślemy na Twój adres e-mail.

31. Jeśli nie zgadzasz się z wprowadzanymi przez nas zmianami, masz prawo wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym. Brak złożenia wypowiedzenia uznamy za Twoją akceptację zmian.

Postanowienia końcowe

32. Umowa wchodzi w życie w chwili utworzenia po raz pierwszy środka identyfikacji elektronicznej.

33. 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 z środka identyfikacji elektronicznej. Możesz to zrobić unieważniając swój środek identyfikacji elektronicznej w bankowości elektronicznej. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy jest załącznikiem do regulaminu.

34. Masz prawo wypowiedzieć umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym. Wypowiedzenie umowy nie powoduje cofnięcia lub wymiany albo wznowienia

przekazanych informacji lub danych uwolnionych z środka identyfikacji elektronicznej.

35. Treść regulaminu jest udostępniona w postaci elektronicznej na stronie <https://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.
36. Wykaz wszystkich miejsc, w których prowadzimy działalność oraz adresy poczty elektronicznej do porozumiewania się z nami dostępne są na stronie <https://www.santander.pl>.
37. Usługa zdalnego potwierdzania tożsamości nie służy do przenoszenia danych, o których mowa w art. 20 RODO.
38. Usługa zdalnego potwierdzania tożsamości jest usługą świadczoną drogą elektroniczną zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
39. Językiem obowiązującym w naszej współpracy jest język polski.
40. Prawem właściwym do wykonywania umowy jest prawo polskie.
41. Wszelkie spory wynikłe z umowy rozstrzygają sądy właściwe według powszechnie obowiązującego prawa

Słowniczek

bankowość elektroniczna – zdalny dostęp do usług banku z wykorzystaniem Santander internet oraz aplikacji Santander mobile. Bankowość internetowa i mobilna jest usługą bankowości elektronicznej

dostawca usług – podmiot, któremu przekazujemy Twoje dane, zgodnie z Twoim wnioskiem.

informacja – dane osobowe Klienta będąca w posiadaniu banku, nie pochodzące ze środka identyfikacji elektronicznej,

konsument – osoba fizyczna, która zawarła umowę z bankiem w zakresie niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

mojeID - usługa realizowana i zarządzana przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A., polega na pośredniczeniu przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A. w pozyskaniu danych i Informacji uwalnianych przez wydawców środka identyfikacji elektronicznej.

my – Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, przy al. Jana Pawła II 17, 00-854 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000008723. NIP 896-000-56-73. REGON 930041341

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) określający 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 – instrument elektroniczny identyfikujący klienta zgodny z Rozporządzeniem 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, zwane eIDAS.

Ty, klient – osoba fizyczna (konsument) lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która zawarła z nami umowę o usługi bankowości elektronicznej,

uwolnienie danych – przekazanie danych do dostawcy usług ze środka identyfikacji elektronicznej



WZÓR:

Oświadczenie konsumenta o odstąpieniu od Umowy wydawania i korzystania ze środków identyfikacji elektronicznej

Ja,,
zamieszkała/-ły w,
NIK:.....
PESEL:

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.

.....

miejsce i data podpisania oświadczenia

podpis klienta