

# Regulamin składania wniosków o świadczenia społeczne w Santander online

Obowiązuje od 15 października 2024 roku

## Postanowienia ogólne

### § 1

1. Niniejszy regulamin określa warunki udostępniania Klientom przez Bank możliwości składania Wniosków o świadczenia społeczne w ramach rządowych programów w Santander online.
2. Bank umożliwia w Santander online złożenie Wniosku z rządowych programów:
  - a) Rodzina 800 plus,
  - b) Dobry Start,
  - c) Aktywny rodzic.
3. Składanie Wniosków następuje w Santander online, stąd w zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie stosuje się odpowiednio Regulamin Santander online będący integralną częścią Umowy Santander online łączącej Klienta z Bankiem.

## Definicje

### § 2

1. Użyte w dalszej części Regulaminu określenia oznaczają:
  - a) **Bank** – Santander Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie,
  - b) **Klient** – osoba fizyczna, która zawarła z Bankiem Umowę Santander online,
  - c) **Umowa Santander online** – umowa, na podstawie której Bank świadczy Usługi Santander online,
  - d) **Usługi Santander online / Santander online** – zdalny dostęp do usług bankowych, na które składają się:
    - Usługa bankowości elektronicznej,
    - usługi bankowości internetowej nie powiązane z rachunkiem płatniczym.
  - e) **Program „Rodzina 800 plus”** – program o nazwie „Rodzina 800 plus” realizowany przez ZUS, celem wsparcia finansowego rodzin z dziećmi. Podstawę prawną programu „Rodzina 800 plus” stanowią:
    - Ustawa z dnia 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci;
    - Ustawa z dnia 17 września 2021 r. o zmianie ustawy o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci oraz niektórych innych ustaw;

- Ustawa z dnia 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa,
  - oraz akty wykonawcze do tych ustaw.
- f) **Program „Aktywny rodzic”** – program o nazwie „Aktywny rodzic” realizowany przez ZUS, celem wsparcia rodziców w aktywności zawodowej oraz w wychowaniu dziecka. Podstawę prawną programu „Aktywny rodzic” stanowią:
- Ustawa z dnia z dnia 15 maja 2024 r. o wspieraniu rodziców w aktywności zawodowej oraz w wychowaniu dziecka - "Aktywny rodzic" (Dz.U. z 2024 r. poz. 858);
  - oraz akty wykonawcze do tej ustawy.
- g) **Program „Dobry Start”** – program o nazwie „Dobry Start” realizowany przez ZUS, celem wsparcia uczniów rozpoczynających rok szkolny. Podstawę prawną programu „Dobry Start” stanowią:
- Ustawa z dnia 15 kwietnia 2021 r. o zmianie ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej;
  - Ustawa z dnia 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa,
  - oraz akty wykonawcze do tych ustaw.
- h) **Regulamin** – ten Regulamin,
- i) **Regulamin Santander online** – Regulamin usług Santander online dla klientów indywidualnych,
- j) **Wniosek** – wniosek o świadczenie społeczne w ramach rządowych programów, które udostępnia Bank w Santander online,
- k) **Wniosek 800 plus/ Wniosek Rodzina 800 plus/ Wniosek Rodzina 800+/ Wniosek 800+** – „Wniosek o ustalenie prawa do świadczenia wychowawczego” składany przez Klienta w Santander online w celu uzyskania świadczenia w ramach rządowego programu „Rodzina 800 plus”,
- l) **Wniosek o 800+ na dziecko z Ukrainy** – „Wniosek o 800+ na dziecko, które jest obywatelem Ukrainy i przybyło z Ukrainy do polski w związku z działaniami wojennymi po 23 lutego 2022 r.” składany przez Klienta w Santander online w celu uzyskania świadczenia w ramach rządowego programu „Rodzina 800 plus”,
- m) **Wniosek aktywni rodzice w pracy** – „Wniosek aktywni rodzice w pracy” składany przez Klienta w Santander online w celu uzyskania świadczenia „aktywni rodzice w pracy” w ramach rządowego programu „Aktywny rodzic”,
- n) **Wniosek aktywnie w żłobku** - „Wniosek aktywnie w żłobku” składany przez Klienta w Santander online w celu uzyskania świadczenia „aktywnie w żłobku” w ramach rządowego programu „Aktywny rodzic”,
- o) **Wniosek aktywnie w domu** - „Wniosek aktywnie w domu” składany przez Klienta w Santander online w celu uzyskania świadczenia „aktywnie w domu” w ramach rządowego programu „Aktywny rodzic”,
- p) **Wniosek DS/ Wniosek o DS/ Wniosek o świadczenie „Dobry Start”** – „Wniosek o Dobry Start” składany przez Klienta w Santander online w celu uzyskania świadczenia w ramach rządowego programu „Dobry Start”,
- q) **ZUS** – Zakład Ubezpieczeń Społecznych.

## Zasady składania Wniosku

### § 3

1. Aby złożyć Wniosek Klient powinien:
  - a) zalogować się do usług Santander online,
  - b) wybrać opcję eUrząd w Santander internet albo Wsparcie rodzica w Santander mobile,
  - c) wybrać przycisk/opcję z nazwą wniosku, który chce złożyć.

2. Wniosek złożony (wypełniony i wysłany) przez Klienta przez usługi Santander online jest niezwłocznie przekazywany przez Bank do systemu informatycznego ZUS przeznaczonego do przetwarzania Wniosków.
3. Po wysłaniu Wniosku przed zamknięciem strony internetowej, na której go wypełniono, Klient ma możliwość zapisania na swoim urządzeniu wypełnionego Wniosku w postaci pliku w formacie pdf.
4. Bank nie uczestniczy w procesie rozpatrywania Wniosku i nie odpowiada za sposób jego rozpatrzenia. Pozytywne rozpatrzenie Wniosku uzależnione jest od spełnienia wymogów przewidzianych w danym rządowym programie. Weryfikacji spełnienia tych warunków dokonuje ZUS.
5. Klient ma możliwość dołączenia do Wniosku załączników wymaganych do jego rozpatrzenia przez ZUS. Bank nie weryfikuje prawidłowości i kompletności załączników do Wniosku.  
Klient może dołączyć do Wniosku załączniki w postaci plików o formatach: .pdf, .jpg, .png o łącznym rozmiarze maksymalnie 3.5 MB (rozmiar pojedynczego załącznika nie może przekroczyć 1 MB).
6. Wskazanie we Wniosku jako rachunku do przekazywania świadczeń rachunku innego niż rachunek Klienta w Banku wymaga autoryzacji smsKodem, lub tokenem lub Mobilną autoryzacją. Za smsKod użyty do autoryzacji Wniosku Bank nie pobiera opłat.
7. Klient odpowiada za prawidłowość danych podanych we Wniosku. Bank nie weryfikuje danych podawanych w trakcie wypełniania Wniosku przez Klienta.
8. Z wyjątkiem informacji związanych z czasem i faktem złożenia Wniosku, dane podane przez Klienta we Wniosku i załącznikach będą usuwane niezwłocznie po otrzymaniu przez Bank informacji, że system informatyczny ZUS przekazał, składającemu Wniosek, potwierdzenie złożenia Wniosku. Potwierdzenie złożenia Wniosku przekazywane jest niezależnie od Banku przez system informatyczny ZUS na adres mailowy podany przez Klienta we Wniosku.
9. Klient ma możliwość sprawdzenia statusu wysłanego Wniosku w usłudze Santander internet. Po dostarczeniu Wniosku do systemu informatycznego ZUS, kolejne statusy są nadawane przez ten system i nie są modyfikowane w żaden sposób przez Bank.
10. Szczegółowe informacje o rządowych programach dotyczących świadczeń społecznych znajdują się na stronach internetowych administracji rządowej oraz ZUS.

## Reklamacje

### § 4

1. Reklamacje dotyczące funkcjonowania usług Santander online (w tym dostępności opcji składania Wniosku) Klient może składać zgodnie z regułami określonymi w Regulaminie Santander online.
2. Reklamacje dotyczące przetworzenia i sposobu rozpatrywania Wniosku Klient powinien kierować do ZUS.

## Postanowienia końcowe

### § 5

1. Klient zobowiązuje się do ścisłego przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
2. Możliwość składania Wniosków wygasa z chwilą wygaśnięcia Umowy Santander online.

