



Regulamin składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej (ePodpis)



1 9999

lub z zagranicy +48 61 81 1 9999



santander.pl

Regulamin

składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej (ePodpis)



Obowiązuje od 1.03.2025 r.

Co warto wiedzieć o tym regulaminie

1. **Regulamin** określa, na jakich zasadach składamy oświadczenia woli (w tym zawieramy umowy) elektronicznie, między Santander Bank Polska (**my** lub **bank**) a **klientem (Ty)**.
2. Niektóre pojęcia w tekście mają swoje definicje. Umieściliśmy je na końcu dokumentu w **Słowniczku**. Pierwsze użycie tych pojęć zaznaczyliśmy pogrubieniem.

Jak podpiszemy dokumenty elektronicznie

1. Po zawarciu **umowy**, oświadczenia woli, na podstawie których wykonamy czynności bankowe (w tym zawrzemy umowy o czynności bankowe), wspólnie złożymy w postaci elektronicznej. Oświadczenia będą podpisywane:
 - a. przez bank – kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym osoby fizycznej (np. pracownika banku, który działa w imieniu banku).

Podstawa prawna: 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).
 - b. przez Ciebie – podpisem elektronicznym (**ePodpis**), za pomocą **hasłaSMS**.
2. 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.
3. W każdej chwili możesz zażądać, żebyśmy udostępнили Ci w formie papierowej dokument, który zamierzasz podpisać elektronicznie (ePodpisem).

W każdej chwili możesz też zrezygnować z zawierania umów o czynności bankowe elektronicznie (podpisywania dokumentu ePodpisem).
4. Katalog oświadczeń woli i umów o czynności bankowe, które możemy zawierać w sposób opisany w regulaminie (z użyciem ePodpisu) zawiera **Katalog**. Katalog nie jest integralną częścią regulaminu i ma charakter informacyjny.

W jaki sposób otrzymasz treść podpisanego dokumentu

1. Po zawarciu umowy o czynności bankowe w sposób opisany w regulaminie prześlemy Ci podpisany dokument:
 - a. do skrzynki pocztowej w **EKK** – zgodnie z „Regulaminem Elektronicznego kanału kontaktu”, albo
 - b. na Twój adres poczty elektronicznej (e-mail). Wysłany dokument zaszyfujemy i prześlemy Ci hasło do odszyfrowania.
2. W każdej chwili możesz zażądać, żebyśmy udostępnili Ci w formie papierowej treść dokumentu podpisanego ePodpisem.

Zmiany regulaminu

1. 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 usługę ePodpisu lub zasady, na jakich korzystasz z ePodpisu.



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 ePodpisu, zmieniamy zasady, na jakich korzystasz z ePodpisu, 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 ePodpisu, które są głównym przedmiotem naszych świadczeń;

- f. wprowadzone zostaną zmiany technologiczne, które wpływają na ePodpis lub zasady, na jakich korzystasz z ePodpisu na podstawie zawartego 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 ePodpisu, które są głównym przedmiotem naszych świadczeń.

2. Nie zmienimy warunków, na które umówiliśmy się z Tobą indywidualnie.
3. Jeśli zmienimy regulamin, wyślemy Ci wiadomość o jego zmianie:
 - a. do skrzynki pocztowej w EKK – jeśli wiąże nas Porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu (EKK), albo
 - b. pod Twój adres poczty elektronicznej - jeśli nie wiąże nas to Porozumienie.



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 umowę.

Kiedy umowa przestanie obowiązywać

1. W dowolnym momencie możesz wypowiedzieć umowę. My także mamy do tego prawo. W takim przypadku umowa ulegnie rozwiązaniu w dniu, w którym oświadczenie o jej wypowiedzeniu dotrze do nas albo do Ciebie.
2. Jeśli zawierasz umowę na odległość (np. elektronicznie), możesz od niej odstąpić pisemnie w ciągu 14 dni od jej zawarcia. Skorzystaj z wzoru oświadczenia o odstąpieniu, który znajdziesz w umowie.
3. Rozwiążemy umowę jeśli nie będziemy mogli jej wykonywać. Nastąpi to w przypadku, gdy nie będzie nas wiązać (lub przestanie wiązać) Porozumienie EKK i zdecydujesz, że nie podasz nam Twojego adresu poczty elektronicznej.

Reklamacje

1. Reklamację 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 **Santander internet** lub **Santander mobile**, jeśli korzystasz z tych usług;
 - e. na nasz adres do doręczeń elektronicznych, gdy zostanie zarejestrowany 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 dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych.
2. Adresy oraz numery telefonów znajdziesz na naszej stronie www.santander.pl i w placówkach banku.
3. Gdy składasz reklamację, możesz wybrać sposób, w jaki na nią odpowiemy: wiadomością w Santander internet / mobile albo listem.
4. 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.
5. 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: www.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: www.rf.gov.pl.
6. Możesz wnieść skargę na działania nasze lub naszych placówek partnerskich do Komisji Nadzoru Finansowego.

Postanowienia końcowe

1. Językiem obowiązującym w naszej współpracy jest język polski.
2. Prawem właściwym dla zawarcia i wykonywania umowy jest prawo polskie.
3. Spory związane z wykonywaniem umowy rozstrzygają sądy właściwe według powszechnie obowiązującego prawa.
4. Na podstawie przepisów prawa lub naszych uzasadnionych interesów możemy nagrywać rozmowy telefoniczne, audio lub wideo, które z Tobą prowadzimy. Nagrania te są poufne.
5. 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
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.
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. To określenie, którego używamy gdy mówimy o wszystkich formach podpisu elektronicznego, opisanych w regulaminie.
catalog	wykaz oświadczeń woli i umów o czynności bankowe, które podpiszesz ePodpisem znajdziesz na naszej stronie internetowej www.santander.pl i w placówkach banku.
klient, Ty	osoba fizyczna (konsument), która zawiera z nami umowę o składanie oświadczeń woli, w tym o zawieranie umów, w postaci elektronicznej.
EKK	Elektroniczny kanał kontaktu; serwis, przez który bezpiecznie komunikujesz się z bankiem.

pojęcia	jak te pojęcia są nazwane w naszym banku i jak je rozumiemy
regulamin	Regulamin składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej (regulamin ePodpisu).
Santander internet	usługa, która zapewnia dostęp m.in. do konta bankowego przez Internet (w tym zlecenie 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.
Santander mobile	wersja Santander internet w formie aplikacji mobilnej.
hasłoSMS	jednorazowy kod, który prześlemy na Twoje żądanie. Kod prześlemy pod numer Twojego telefonu komórkowego, który podałeś w banku. Możesz sprawdzić jaki to numer w usługach Santander online, placówkach banku i na infolinii. Pamiętaj o jego aktualizacji.
umowa	Umowa o składanie w banku oświadczeń woli, w tym o zawieranie umów, w postaci elektronicznej.

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