



**Regulamin usług  
Santander online  
dla klientów indywidualnych**




1 9999

lub z zagranicy +48 61 81 1 9999



santander.pl

# Regulamin usług Santander online dla klientów indywidualnych

 Obowiązuje od 28 czerwca 2025 roku

## Spis treści

Informacje ogólne .....	5
Co warto wiedzieć o tym regulaminie .....	5
Podstawowe informacje o usługach Santander online .....	5
Co możesz zrobić w Santander online .....	5
Na jakich warunkach udostępniamy Ci usługi Santander online .....	6
Jak z usług Santander online korzysta osoba małoletnia .....	6
Kim jest użytkownik i jak działają jego usługi Santander online.....	7
Aktywacja usług Santander online i uwierzytelnianie .....	8
Jak rozpoczynasz korzystanie z Santander online .....	8
Co musisz wiedzieć o logowaniu do Santander online .....	9
Składanie i autoryzacja dyspozycji w Santander online .....	10
Jak złożysz i autoryzujesz dyspozycje w Santander online .....	10
Jakie są limity kwotowe i ilościowe transakcji w Santander online .....	11
Jak zmienisz limity kwotowe dla Santander online .....	13
Usługa bankowości telefonicznej Select .....	14
Kto może korzystać z usługi Select i jak ona działa .....	14
Jak złożysz i autoryzujesz dyspozycje w usłudze Select.....	14
Realizacja dyspozycji w usługach Santander online i w usłudze Select .....	15
Jak realizujemy dyspozycje .....	15
Kiedy odmówimy wykonania dyspozycji.....	16
Płatności BLIK.....	16
Transakcje BLIK .....	16
Jak wykonasz transakcję kodem BLIK .....	17
Jak wykonasz transakcję czekiem BLIK.....	18

Jak działają płatności powtarzalne BLIK.....	19
Jak zapłacisz zbliżeniowo BLIKIEM .....	19
Przelew na telefon BLIK.....	20
Przelew natychmiastowy.....	21
Co to jest i jak działa przelew natychmiastowy.....	21
Przelew24 .....	21
Co to jest i do czego wykorzystasz Przelew24 .....	21
Kantor Santander.....	22
Przekaz Western Union .....	24
Jak wysłać i odebrać przekaz Western Union w Santander online.....	24
Oszczędności.....	24
Jak założyć i zlikwidować lokatę w usługach Santander online.....	24
Jak oszczędzać z usługą Moje cele .....	25
Co musisz wiedzieć o rachunku do celowego oszczędzania.....	25
Inwestycje i ubezpieczenia.....	26
Fundusze Inwestycyjne w usługach Santander online i w usłudze Select.....	26
Przejście do serwisu Biura Maklerskiego .....	26
Ubezpieczenia w usługach Santander online .....	27
Zawieranie umów i składanie oświadczeń woli .....	28
Jak zawierasz umowy i składasz oświadczenia woli w usługach Santander online (na klik).....	28
Jak zawierasz umowy i składasz oświadczenia woli przez skrzynkę odbiorczą .....	28
Jak zawierasz umowy i składasz oświadczenia woli w usłudze Select .....	29
Korzystanie z usług TPP .....	30
Co trzeba wiedzieć o usłudze inicjowania transakcji płatniczej .....	30
Co trzeba wiedzieć o usłudze dostępu do informacji o rachunku płatniczym .....	30
Jak potwierdzamy dostępność na rachunku płatniczym kwoty niezbędnej do wykonania transakcji realizowanej w oparciu o kartę .....	30
Kiedy możemy odmówić TPP dostępu do rachunku płatniczego .....	31
Skrzynka odbiorcza w usługach Santander online.....	31
Opłaty.....	32
Jak pobieramy opłaty i prowizje za usługi Santander online.....	32

## Regulamin usług Santander online dla klientów indywidualnych

Bezpieczeństwo usług .....	32
Jak bezpiecznie korzystać z usług Santander online i usługi Select .....	32
Kiedy zablokujemy albo zastrzeżemy usługi Santander online .....	35
Jak możesz zablokować albo zastrzec usługi Santander online .....	36
Zablokowanie narzędzia autoryzacji.....	36
Zablokowanie usługi Select .....	37
Zasady odpowiedzialności .....	37
Jaki jest zakres naszej i Twojej odpowiedzialności .....	37
Reklamacje .....	40
Jak możesz złożyć reklamację i jak ją obsłużymy .....	40
Pomoc merytoryczna i techniczna .....	42
Jak możesz otrzymać pomoc w korzystaniu z usług Santander online i usługi Select .....	42
Rozwiązanie umowy .....	43
Co musisz wiedzieć o rozwiązaniu i wygaśnięciu umowy.....	43
Kiedy możemy zmienić regulamin i jak Cię o tym poinformujemy.....	44
Dodatkowe informacje.....	46
Inne postanowienia .....	46
Co musisz wiedzieć, jeśli chcesz korzystać z połączonych usług .....	46
Słowniczek.....	47
Załącznik do Regulaminu usług Santander online dla klientów indywidualnych	
– limity kwotowe transakcji.....	63
Tabela 1. Przelewy na rachunki obce.....	63
Tabela 2. Otwieranie lokat.....	63
Tabela 3. Przelewy walutowe – dodatkowe ograniczenia.....	63
Tabela 4. Transakcje BLIK .....	64
Tabela 5. Przelewy natychmiastowe .....	64
Tabela 6. Transakcje wymiany walutowej .....	64
Tabela 7. Przekazy Western Union .....	65

## Informacje ogólne

### Co warto wiedzieć o tym regulaminie

1. W **regulaminie** opisujemy warunki, na jakich udostępniamy Ci **usługi Santander online** oraz reguły współpracy pomiędzy Tobą a nami podczas korzystania z tych usług.
2. Niektóre pojęcia w tekście mają swoje definicje. Umieściliśmy je na końcu regulaminu w **Słowniczku**. Pierwsze użycie tych pojęć zaznaczyliśmy pogrubioną czcionką.
3. Wszędzie tam, gdzie pojawia się „**my**” – oznacza to **bank**, a tam, gdzie pojawia się „**Ty**” – oznacza Ciebie – zarówno jako **klienta**, jak i **użytkownika**.
4. Językiem obowiązującym w relacjach między nami a Tobą jest język polski. **Umowę** o usługi Santander online zawieramy w języku polskim i w tym języku będziemy się porozumiewali w okresie jej obowiązywania.
5. Nasza siedziba znajduje się w Warszawie przy al. Jana Pawła II 17, 00–854 Warszawa, adres poczty elektronicznej: [kontakt@santander.pl](mailto:kontakt@santander.pl). Listę naszych placówek znajdziesz na [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
6. Naszym organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.

## Podstawowe informacje o usługach Santander online

### Co możesz zrobić w Santander online

1. W Santander online:
  - a. masz dostęp do informacji o **rachunkach** i innych usługach, które posiadasz;
  - b. możesz składać **dyspozycje**;
  - c. możesz zawierać umowy i składać oświadczenia woli.
2. Szczegółową listę i opis funkcji, które są dostępne w Santander online zawarliśmy **w wykazie**. Nie jest on częścią regulaminu.
3. Usługi Santander online to:
  - a. Santander internet (inaczej bankowość internetowa);
  - b. Santander mobile (inaczej aplikacja, aplikacja mobilna lub bankowość mobilna).
4. Aby korzystać z Santander online musisz mieć komputer lub odpowiednie urządzenie mobilne (telefon komórkowy, tablet) oraz dostęp do internetu. Nabywasz je i utrzymujesz na własny koszt. Szczegółowe informacje o zalecanej konfiguracji sprzętu i oprogramowania udostępniamy na [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
5. W Santander online możesz połączyć się z **doradcą online**. Musisz wtedy spełnić warunki techniczne, które opisujemy na [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
6. Usługi Santander online udostępniamy przez 24 godziny na dobę. Nie dotyczy to połączenia z doradcą online – dni i godziny połączeń wskazaliśmy na [www.santander.pl/kontakt](http://www.santander.pl/kontakt).

7. Możesz nie mieć dostępu do Santander online, gdy:
  - a. rozwijamy i naprawiamy nasze usługi; lub
  - b. rozwiązujemy kwestie związane z bezpieczeństwem; lub
  - c. z powodów niezależnych od nas.
8. O zdarzeniach, które opisujemy w punkcie 7, poinformujemy Cię na [www.santander.pl](http://www.santander.pl).

### Na jakich warunkach udostępniamy Ci usługi Santander online

1. Udostępnimy Ci Santander online, gdy:
  - a. masz u nas **konto**;
  - b. zawrzesz z nami umowę.
2. Musisz złożyć oświadczenie o obowiązkach podatkowych w innych krajach niż Polska, jeśli chcesz w Santander online:
  - a. otworzyć **konto osobiste**, **konto oszczędnościowe** lub lokatę terminową; lub
  - b. złożyć zlecenia związane z **jednostkami uczestnictwa**.
3. Na Twój wniosek **aktywny rachunek inwestora giełdowego** możemy dodać do Twoich **rachunków własnych**. W Santander online na ten rachunek możesz tylko wpłacać pieniądze.
4. Z Santander online możesz korzystać, gdy:
  - a. masz konto indywidualne lub wspólne; lub
  - b. jesteś użytkownikiem.
5. Użytkownik robi **transakcje** w Twoim imieniu i na Twoją rzecz. Transakcje te obciążają Twoje konta.
6. Z Santander online może korzystać:
  - a. osoba z pełną zdolnością do czynności prawnych;
  - b. **osoba małoletnia**.

### Jak z usług Santander online korzysta osoba małoletnia

1. Jeżeli jesteś osobą małoletnią, to umowę:
  - a. możesz zawrzeć samodzielnie, o ile Twój przedstawiciel ustawowy wyrazi na to zgodę; albo
  - b. zawiera ją Twój przedstawiciel ustawowy.
2. Osoba małoletnia może korzystać z Santander online, jeśli jej przedstawiciel ustawowy nie sprzeciwi się temu pisemnie.
3. Osoba małoletnia w Santander online nie może:
  - a. składać dyspozycji **transakcji wymiany walutowej**;
  - b. zmieniać limitów kwotowych, które opisujemy w rozdziale **Jakie są limity kwotowe i ilościowe transakcji w usługach Santander online**;

- c. zawierać umów i składać oświadczeń woli (na klik);
  - d. zawierać umów w postaci elektronicznej przez **skrzynkę odbiorczą**;
  - e. wysyłać i odbierać **przekazów Western Union**;
  - f. składać dyspozycji, które dotyczą funduszy inwestycyjnych;
  - g. składać dyspozycji, które dotyczą ubezpieczeń i przejść do **serwisu ubezpieczyciela**;
  - h. przejść do serwisu **Biura Maklerskiego**;
  - i. składać innych dyspozycji, które w regulaminie lub wykazie wskazujemy jako dostępne wyłącznie dla osób, które mają pełną zdolność do czynności prawnych.
4. Przedstawiciel ustawowy osoby małoletniej może zablokować jej:
- a. dostęp do usług Santander online;
  - b. **narzędzie autoryzacji**.
5. Przedstawiciel ustawowy osoby małoletniej może zmienić w umowie tej osoby u doradcy online:
- a. numer telefonu do przesyłania **smsKod-ów**;
  - b. limity **przelewów**.
6. Przedstawiciel ustawowy osoby poniżej 18 roku życia widzi w Santander online produkty tej osoby i może składać wybrane dyspozycje. Listę tych produktów i dyspozycji umieściliśmy w wykazie.

### Kim jest użytkownik i jak działają jego usługi Santander online

1. Możesz korzystać z Santander online jako użytkownik, gdy klient udzielił Ci takiego **pełnomocnictwa**. Wygasa ono, gdy:
- a. klient je odwoła;
  - b. zostaną zamknięte wszystkie rachunki klienta;
  - c. umowa z klientem zostanie rozwiązana lub wygaśnie;
  - d. otrzymamy wiarygodną informację o śmierci klienta lub Twojej.
2. Klient może odwołać pełnomocnictwo w **oddziale** albo na **infolinii**. Musi on poinformować użytkownika, że odwołał pełnomocnictwo lub że ono wygaśło.
3. Jako użytkownik masz w Santander online dostęp do informacji o:
- a. rachunkach klienta (poza rachunkiem kredytowym do karty kredytowej wydanej klientowi), które wskazał on w pełnomocnictwie;
  - b. kartach debetowych wydanych Tobie jako użytkownikowi do rachunków klienta.
4. Jako użytkownik nie możesz:
- a. zakładać i likwidować lokat;
  - b. zawierać umów i składać oświadczeń woli (na klik);
  - c. zawierać umów elektronicznie przez skrzynkę odbiorczą;

- d. otwierać rachunków do celowego oszczędzania (**Moje cele**);
- e. korzystać z **transakcji BLIK**;
- f. wysyłać i odbierać przekazów Western Union;
- g. składać dyspozycje, które dotyczą funduszy inwestycyjnych;
- h. składać dyspozycje, które dotyczą ubezpieczeń i przejść do serwisu ubezpieczyciela;
- i. przejść do serwisu Biura Maklerskiego;
- j. składać innych dyspozycji, które w regulaminie lub wykazie wskazujemy jako dostępne wyłącznie dla klienta.

## Aktywacja usług Santander online i uwierzytelnianie

### Jak rozpoczynasz korzystanie z Santander online

1. Po tym jak zawrzemy umowę, prześlemy Ci **NIK** oraz **hasło startowe**, którymi zalogujesz się do Santander online po raz pierwszy.
2. Podczas pierwszego logowania do Santander online, musisz zmienić hasło startowe na swoje **hasło**.
3. Aktywuj aplikację mobilną w trakcie pierwszego logowania:
  - a. podaj **login** i hasło oraz potwierdź je smsKod-em lub **tokenem**;
  - b. włącz **mobilną autoryzację** i ustaw **PIN do mobilnej autoryzacji** – jeśli chcesz, włącz także identyfikację i autoryzację **cechą biometryczną**;
  - c. wybierz odpowiednią opcję, abyśmy mogli do Ciebie zadzwonić przez naszą automatyczną infolinię. Odbierz połączenie telefoniczne i postępuj zgodnie z przekazanymi Ci instrukcjami.

Gdy będziesz mieć problemy z połączeniem telefonicznym, możesz zawnioskować o przekazanie instrukcji na mejl;  
Dotyczy przypadków, gdy nie masz zainstalowanej aplikacji Santander mobile na danym urządzeniu mobilnym.  
Możemy jednak zażądać od Ciebie przejścia tego kroku aktywacji.
  - d. potwierdź aktywację smsKod-em lub tokenem.
4. Gdy wykonasz czynności, które opisaliśmy w punkcie 3, dodamy Twoje urządzenie do listy **zaufanych urządzeń mobilnych**.
5. Aby korzystać z Santander internet na **zaufanym komputerze**, dodaj go do listy zaufanych komputerów. Tę dyspozycję potwierdź narzędziem autoryzacji.
6. Gdy dodasz urządzenie do listy zaufanych komputerów lub listy zaufanych urządzeń mobilnych, to przy każdym logowaniu będziemy sprawdzać, czy robisz to z urządzenia, z którego korzystasz wyłącznie Ty. W tym celu będziemy sprawdzać określone cechy urządzenia.



## Co musisz wiedzieć o logowaniu do Santander online

1. Dostęp do Santander online wymaga **silnego uwierzytelniania**:
  - a. w Santander internet – podajesz login i hasło; oraz
    - **kod autoryzacyjny** lub potwierdzasz mobilną autoryzacją; albo
    - logujesz się na zaufanym komputerze;
  - b. w Santander mobile – podajesz login i logujesz się na zaufanym urządzeniu mobilnym używając mobilnej autoryzacji.
2. Aby korzystać z Santander online z smsKod-em, musisz podać nam Twój numer telefonu komórkowego, na który będziemy przysyłać smsKod-y.
3. Jeśli korzystasz z tokena lub smsKod-u, możesz dodatkowo korzystać z mobilnej autoryzacji.
4. Gdy włączasz mobilną autoryzację w trakcie aktywacji aplikacji mobilnej, to zmieniasz również swoje narzędzie autoryzacji dla Santander internet na mobilną autoryzację. Możesz je ponownie zmienić na smsKod lub token.
5. W Santander online możesz ustawić **własny login**, a następnie logować się za pomocą NIK-u albo własnego loginu.
6. Możesz wybrać, czy w trakcie kolejnych logowań do Santander internet będziesz podawać:
  - a. wszystkie znaki hasła; albo
  - b. losowo wybrane przez system znaki tego hasła. Możemy zawsze wymagać podania wszystkich znaków hasła.
7. Jeśli korzystasz z urządzenia mobilnego, które umożliwia identyfikację cechą biometryczną, możesz ją włączyć na potrzeby mobilnej autoryzacji. Wtedy będzie ona polegać na:
  - a. zeskanowaniu Twojej cechy biometrycznej przez czytnik w urządzeniu mobilnym; oraz
  - b. stwierdzeniu zgodności z zapisanym wcześniej wzorcem Twojej cechy biometrycznej.
8. Przy mobilnej autoryzacji z cechą biometryczną mamy prawo zażądać od Ciebie podania dodatkowo PIN-u do mobilnej autoryzacji.
9. Aby korzystać z mobilnej autoryzacji z cechą biometryczną musisz włączyć:
  - a. identyfikację cechą biometryczną na swoim urządzeniu mobilnym i zapisać w nim Twój wzorec cechy biometrycznej; oraz
  - b. w aplikacji mobilną autoryzację z cechą biometryczną.
10. Identyfikator, który został Ci nadany w ramach działalności, którą przejęliśmy 9.11.2018 r., jest Twoim własnym loginem, chyba że go zmienisz.

## Składanie i autoryzacja dyspozycji w Santander online

### Jak złożysz i autoryzujesz dyspozycje w Santander online

1. Aby złożyć dyspozycję musisz podać dane, które wskazujemy w punkcie 2 oraz ją autoryzować. Przed **autoryzacją** dyspozycji musisz upewnić się, czy dyspozycja:
  - a. jest prawidłowa i zgodna z tym, co chcesz zrobić;
  - b. zawiera prawidłowe dane, które są niezbędne, aby ją zrealizować;
  - c. wskazuje konta, które mają być obciążone i uznane, ich posiadacza oraz tytuł płatności (w przypadku **zleceń płatniczych**).
2. Transakcje wykonujemy na podstawie podanego przez Ciebie unikatowego identyfikatora, którym jest:
  - a. dla przelewu – numer konta **odbiorcy** w formacie, który akceptujemy; albo
  - b. dla przelewu, aby zasilić konto telefonu komórkowego bez abonamentu – numer telefonu komórkowego; albo
  - c. dla **przelewu na telefon BLIK** – numer telefonu komórkowego odbiorcy, połączony w **systemie BLIK** z kontem odbiorcy; albo
  - d. dla przelewu na opłacenie zlecenia nabycia jednostek uczestnictwa funduszu inwestycyjnego – numer zlecenia.
3. Ustawienia parametrów usług Santander online, które wybierzesz w Santander internet obowiązują również w Santander mobile.
4. Ze względu na bezpieczeństwo lub przepisy prawa autoryzacja dyspozycji może wymagać silnego uwierzytelniania, z wykorzystaniem narzędzi autoryzacji, które udostępniamy.
5. O ile w tym regulaminie nie piszemy inaczej to sposób autoryzacji dyspozycji w Santander online zależy od rodzaju usługi:
  - a. w Santander internet – wybierasz na ekranie odpowiedni przycisk i w przypadku, gdy dla danej dyspozycji wymagamy silnego uwierzytelniania, potwierdzasz narzędziem autoryzacji;
  - b. w Santander mobile – wybierasz na ekranie odpowiedni przycisk i w przypadku, gdy dla danej dyspozycji wymagamy silnego uwierzytelniania, używasz mobilnej autoryzacji;
  - c. w Santander online po połączeniu z doradcą online – składasz oświadczenie woli, które jednoznacznie potwierdza Twoją zgodę na realizację dyspozycji – wypowiadasz słowa „akceptuję” lub „potwierdzam”.
6. Kod autoryzacyjny możesz użyć, aby autoryzować tę tylko dyspozycję, dla której został wygenerowany. Możemy także wygenerować jeden kod autoryzacyjny dla utworzonej przez Ciebie listy dyspozycji.

7. Kod autoryzacyjny musisz wprowadzić niezwłocznie, gdy go otrzymasz. Musisz ponownie złożyć dyspozycję, jeśli:
  - a. kod autoryzacyjny straci ważność; albo
  - b. upłynie czas przewidziany, na mobilną autoryzację.
8. Jeżeli masz więcej niż jedno narzędzie autoryzacji to sposób autoryzacji danej dyspozycji w Santander internet ustalasz zanim zaczniesz ją składać. A dla wybranych dyspozycji zanim je autoryzujesz. Możesz zmienić aktywne narzędzia autoryzacji również w oddziale lub na infolinii.

Wybrane przez Ciebie narzędzie autoryzacji służy jednocześnie do logowania do Santander internet.
9. W Santander online możesz ustanowić:
  - a. **zaufanych odbiorców przelewów**;
  - b. **zaufane numery telefonów komórkowych**, aby zasilić konta telefonów bez abonamentu.
10. Czynności określone w punkcie 9 wymagają silnego uwierzytelnienia.
11. Dyspozycje przelewów na rachunki zaufanych odbiorców przelewów lub na zaufane numery telefonów komórkowych autoryzujesz, przez wybranie na ekranie odpowiedni przycisk.
12. W Santander online możesz złożyć dyspozycję przelewu tylko do krajów i w walutach przez nas wskazanych. Dotyczy to **przelewu walutowego zagranicznego i krajowego**.
13. Możesz zasilić konto telefonu komórkowego bez abonamentu tylko dla operatorów telefonii komórkowych, z którymi podpisaliśmy umowę w tym zakresie.

### Jakie są limity kwotowe i ilościowe transakcji w Santander online

1. Aby ochronić Twoje pieniądze, udostępniamy dodatkowe zabezpieczenia. Są to limity transakcji – kwotowe i ilościowe.
2. Podczas rejestracji usług Santander online ustalamy dla Ciebie indywidualne limity przelewów:
  - a. dzienny limit przelewów z dodatkową autoryzacją (zwany także dziennym limitem **przelewów na rachunki obce** dla transakcji zabezpieczonych tokenem lub smsKodem). Jest to maksymalna kwota, jaką możesz przelać jednego dnia na dowolne **rachunki obce**. Do limitu wliczamy przelewy, które autoryzujesz przy użyciu narzędzia autoryzacji;
  - b. dzienny limit przelewów bez dodatkowej autoryzacji (zwany także dziennym limitem przelewów na rachunki obce dla transakcji nie zabezpieczonych tokenem lub smsKodem). Jest to maksymalna kwota, jaką możesz przelać jednego dnia na rachunki obce prowadzone na rzecz zaufanych odbiorców przelewów;

- c. dzienny limit przelewów w aplikacji Santander mobile, który dotyczy:
- przelewów na rachunki obce, poza tymi które określisz jako zaufanych odbiorców przelewów;
  - przelewów na rachunki obce, poza tymi które określisz jako zaufanych odbiorców przelewów, gdy kwota przelewu przekracza pozostały do wykorzystania dzienny limit przelewów bez dodatkowej autoryzacji z podpunktu b;
  - przelewów, aby zasilić konta telefonów komórkowych bez abonamentu, innych niż zaufane numery telefonu komórkowego;
  - przelewów na telefon BLIK;
  - **Przelewów24.**
3. Twoje indywidualne limity przelewów nie mogą przekraczać wartości maksymalnych, które ustaliliśmy. W przypadku dyspozycji z przyszłą datą realizacji, kwoty przelewów umniejszają limity z dnia, w którym złożysz dyspozycje.
4. Przelewy z rachunku karty kredytowej możesz wykonać do kwoty przyznanego Ci limitu kredytowego i dziennych limitów transakcji ustalonych dla Twojej karty kredytowej.
5. Dla transakcji BLIK ustalamy dla Ciebie:
- a. dzienny limit **wypłat BLIK**, czyli ile możesz wypłacić jednego dnia przy użyciu kodu BLIK;
- b. dzienny limit na zakupy BLIK, czyli ile maksymalnie możesz przeznaczyć jednego dnia na:
- zakup towarów i usług w stacjonarnych sklepach lub punktach usługowych oraz sklepach internetowych przy użyciu **kodu BLIK**;
  - zakupy bez kodu;
  - płatności powtarzalne BLIK;
  - płatności zbliżeniowe BLIK.
6. Twoje indywidualne limity transakcji BLIK nie mogą przekraczać wartości maksymalnych, które ustaliliśmy.  
Kwoty złożonych przez Ciebie transakcji BLIK, zmniejszają indywidualne limity transakcji BLIK z dnia, w którym autoryzujesz dyspozycje.  
Kwoty przelewów, które autoryzujesz kodem BLIK, zmniejszają indywidualny dzienny limit na zakupy BLIK z dnia, w którym autoryzujesz dyspozycje.
7. Kwota przelewu na telefon na konto odbiorcy w innym banku nie może przekroczyć limitu pojedynczego **przelewu natychmiastowego** w systemie rozliczeniowym Express Elixir.
8. Gdy składasz dyspozycje transakcji wymiany walutowej, obowiązują Cięienne limity tych transakcji. Są to maksymalne kwoty transakcji wymiany walutowej, jakie możesz wykonać jednego dnia na wybranej parze walutowej.  
Limity te dotyczą transakcji wymiany walutowej, które składasz:

- a. bez zleceń;
  - b. w ramach **zlecenia**:
    - **planowanej jednorazowej wymiany waluty**;
    - **planowanej stałej wymiany waluty**;
    - **warunkowego order**.
9. Transakcji wymiany walutowej nie obejmują indywidualne limity przelewów, o których piszemy w punkcie 2.
10. Obowiązują Cię również limity kwotowe i ilościowe, które są jednakowe dla wszystkich klientów:
- a. limity dla zakładanych lokat terminowych;
  - b. limity przelewów walutowych;
  - c. maksymalna kwota **czeku BLIK**;
  - d. limity pojedynczych przelewów natychmiastowych;
  - e. dzienny limit wysłanych przekazów Western Union – czyli maksymalna kwota przekazów Western Union, jaką możesz wysłać jednego dnia wraz z pobranymi prowizjami,
  - f. miesięczny limit odebranych przekazów Western Union.
11. W pełnomocnictwie ustalasz dla użytkownika limity, które opisaliśmy punkcie 2 i dodatkowo dzienny limit przelewów użytkownika. Limit ten oznacza, ile użytkownik może przelać jednego dnia na rachunki obce.
12. Ustalone przez nas wartości limitów kwotowych i ilościowych wskazujemy w załączniku do tego regulaminu.
13. Wszystkie limity kwotowe określiliśmy w złotych. Kwotę przelewu lub przekazu Western Union możesz podać w walucie obcej. Wtedy, aby sprawdzić, czy mieści się ona w Twoich limitach przeliczamy ją według naszych kursów walut. Udostępniamy je w Santander online.

### Jak zmienisz limity kwotowe dla Santander online

1. W Santander online możesz zmienić limity kwotowe, o których piszemy w rozdziale **Jakie są limity kwotowe i ilościowe transakcji w Santander online** w punktach 2. a., 2. b. i 2. c. Jeśli chcesz zmienić dzienny limit przelewów z dodatkową autoryzacją musisz mieć zawartą umowę po 11.12.2011 r.
2. W Santander online możesz zmienić dzienny limit przelewów z dodatkową autoryzacją a do wysokości 200 000 zł. Jeśli chcesz ustawić ten limit powyżej 200 000 zł, możesz to zrobić:
  - a. u doradcy online podczas połączenia na wideo; lub
  - b. w oddziale lub **placówce partnerskiej**.

3. Ze względu na bezpieczeństwo, możemy obniżyć kwotę, o której mowa w punkcie 2. Poinformujemy Cię o takiej zmianie w Santander online.
4. Gdy zmienisz limit kwotowy danego dnia, to kolejny przelew, który chcesz zrobić musi mieścić się w ramach limitu dziennego, który pozostał do wykorzystania.
5. Jeśli Twój limit, który opisujemy w rozdziale **Jakie są limity kwotowe i ilościowe transakcji w Santander online** w punkcie 2. a., jest wyższy niż 200 000 zł, możesz zmienić go na niższy. Jeśli obniżysz ten limit, to tym samym rezygnujesz z obecnego limitu. Gdy chcesz zwiększyć limit powyżej 200 000 zł, musisz przyjść do naszego oddziału lub placówki partnerskiej i ponownie złożyć wniosek o podwyższenie limitu.

## Usługa bankowości telefonicznej Select

### Kto może korzystać z usługi Select i jak ona działa

1. Z **usługi Select** możesz korzystać, gdy jesteś **klientem Select** lub masz konto Select oraz masz pełną zdolność do czynności prawnych.
2. Aby skorzystać z tej usługi, musisz połączyć się z **doradcą Select**. Numer telefonu i godziny obsługi podajemy na [www.santander.pl/select/kontakt](http://www.santander.pl/select/kontakt).
3. W trakcie rozmowy z doradcą Select możesz:
  - a. otrzymać informacje o swoich rachunkach i naszych usługach;
  - b. składać dyspozycje;
  - c. zawierać umowy i składać oświadczenia woli.
4. Szczegółową listę i opis funkcji dostępnych w usłudze Select zawiera wykaz.

### Jak złożysz i autoryzujesz dyspozycje w usłudze Select

1. Aby uwierzytelnić się w usłudze Select:
  - a. podajesz NIK i wybrane przez system znaki **hasła do obsługi telefonicznej**; lub
  - b. udzielasz odpowiedzi na pytania, które dotyczą znanych Ci danych; lub
  - c. używasz mobilnej autoryzacji; lub
  - d. łączysz się z doradcą Select po zalogowaniu do aplikacji Santander mobile; lub
  - e. podajesz jednorazowy kod (ciąg cyfr), który wyślemy Ci w wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego.
2. Aby składać w usłudze Select zlecenia płatnicze, musisz uwierzytelnić się w sposób, który wskazujemy w punkcie 1. c. lub 1. d.
3. Aby złożyć zlecenie płatnicze w usłudze Select musisz podać nam dane, które wskazaliśmy w punkcie 4, i je autoryzować. Zanim autoryzujesz zlecenie płatnicze musisz upewnić się czy zlecenie:
  - a. jest prawidłowe i zgodne z tym, co chcesz zrobić; oraz
  - b. zawiera prawidłowe dane i wskazuje konta, które mają być obciążone i uznane, ich posiadacza oraz tytuł płatności.

4. Transakcje wykonujemy na podstawie podanego przez Ciebie unikatowego identyfikatora, którym jest numer konta odbiorcy w formacie, który akceptujemy.
5. W usłudze Select autoryzujesz transakcję przez złożenie oświadczenia woli, które potwierdzi Twoją zgodę na wykonanie transakcji – wypowiadasz słowa „akceptuję” lub „potwierdzam”. W przypadku, gdy wymagają tego względy bezpieczeństwa – podajesz NIK oraz:
  - a. wybrane przez system znaki hasła do obsługi telefonicznej; lub
  - b. jednorazowy kod (ciąg cyfr), który wyślemy do Ciebie w wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego.
6. Podczas jednego połączenia możesz złożyć zlecenie płatnicze na rachunki obce łącznie do 125 000 zł (lub równowartość tej kwoty w walucie obcej) do jednego lub do kilku odbiorców.

## Realizacja dyspozycji w usługach Santander online i w usłudze Select

### Jak realizujemy dyspozycje

1. Przystępujemy do realizacji dyspozycji, którą złożysz w usługach Santander online i w usłudze Select, z chwilą jej otrzymania. Dla zleceń złożonych w Santander online z przyszłą datą realizacji, będzie to dzień, wskazany przez Ciebie w zleceniu.
2. Momentem otrzymania przez nas dyspozycji jest moment, w którym ją autoryzujesz. Nie obciążamy Twojego konta przed otrzymaniem dyspozycji.
3. Nie możesz odwołać dyspozycji od momentu, gdy ją otrzymamy, z wyjątkiem:
  - a. dyspozycji złożonych w Santander online z przyszłą datą realizacji. Możesz je odwołać nie później niż do końca **dnia roboczego**, który poprzedza dzień wskazany przez Ciebie w zleceniu;
  - b. dyspozycji, których odwołanie uzgodniliśmy odrębnie.
4. Dyspozycję **zlecenia stałego** w Santander online możesz złożyć, odwołać lub zmodyfikować najpóźniej w dniu, który poprzedza termin realizacji pierwszego lub kolejnego przelewu w ramach tego zlecenia.
5. Jeśli inne postanowienia regulaminu nie określają inaczej to do rozliczeń transakcji stosujemy nasze tabele kursów walut, które obowiązują w chwili, gdy autoryzujesz zlecenie płatnicze.
6. Dyspozycje, które dotyczą umów kredytowych wymienione w wykazie, które nie są transakcją, zrealizujemy nie później niż do końca drugiego dnia roboczego od dnia, w którym je otrzymaliśmy.

7. Po obciążeniu lub uznaniu rachunku udostępniamy informacje, wymagane **ustawą**, w treści wyciągów bankowych. Przekazujemy je w sposób i terminach wskazanych w **regulacjach** odnoszących się do danego rachunku lub bezpłatnie udostępniamy te informacje w treści eWyciągu.  
Dodatkowo potwierdzeniem wykonanych dyspozycji przelewów są zestawienia, które udostępniamy Ci w Santander online.
8. W przypadku rozwiązania umowy lub wygaśnięcia pełnomocnictwa, dyspozycje przelewów z przyszłą datą realizacji, przekażemy do realizacji zgodnie ze złożoną przez Ciebie dyspozycją.
9. Sprawdzaj na bieżąco prawidłowość wykonania zleczonych dyspozycji przelewów – przeglądaj wyciągi bankowe oraz zestawienia dostępne w Santander online.

### Kiedy odmówimy wykonania dyspozycji

1. Odmówimy wykonania Twojej dyspozycji (w tym dyspozycji złożonych poprzez TPP świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej), gdy:
  - a. na Twoim koncie, z którego miała zostać wykonana transakcja, nie ma pieniędzy wystarczających, żeby ją wykonać. Jeśli składasz zlecenie stałe, musisz mieć pieniądze na koncie dzień przed terminem jego wykonania; lub
  - b. złożysz dyspozycję niezgodnie z umową bądź regulacjami, szczególnie gdy dyspozycja przekroczy limity, które opisujemy w rozdziale **Jakie są limity kwotowe i ilościowe transakcji w usługach Santander online** albo w rozdziale **Jak złożysz i autoryzujesz dyspozycje w usłudze Select**; lub
  - c. jej wykonanie naruszałoby obowiązujące przepisy prawa; lub
  - d. będziemy mieć uzasadnione podejrzenie, że zlecenie płatnicze ma związek:
    - z podmiotami objętymi sankcjami, w tym również ustanowionymi przez Organizację Narodów Zjednoczonych, Unię Europejską, Polskę, Wielką Brytanię, Stany Zjednoczone; lub
    - z krajami lub terytoriami określonymi w naszej polityce sankcyjnej. Listę krajów i terytoriów objętych naszą polityką sankcyjną znajdziesz na stronie [www.santander.pl/przydatne-informacje/przeciwdzialanie-praniu-pieniedzy](http://www.santander.pl/przydatne-informacje/przeciwdzialanie-praniu-pieniedzy).
2. Jeżeli nie wykonamy Twojej transakcji otrzymasz w Santander online lub od doradcy Select informację o odmowie. Jeżeli to możliwe, wyjaśnimy Ci przyczyny odmowy. Nie informujemy o odmowie i jej przyczynach, gdy zabraniają nam tego przepisy prawa.

## Płatności BLIK

### Transakcje BLIK

1. Transakcje BLIK możesz wykonywać, jeśli masz konto osobiste oraz w umowie masz podany numer telefonu do przesyłania smsKodów.



2. Możesz składać następujące dyspozycje transakcji BLIK:
  - a. płatności za towary i usługi w sklepie stacjonarnym lub punkcie usługowym (w tym połączone z wypłatą gotówki);
  - b. płatności za towary i usługi w sklepie internetowym;
  - c. **wypłaty gotówki** w bankomacie;
  - d. **płatności zbliżeniowe BLIK**;
  - e. **płatności powtarzalne BLIK**.
3. Aby umożliwić Ci korzystanie z transakcji BLIK:
  - a. ustawiamy konto osobiste, z którego pobierzemy pieniądze, żeby zrealizować transakcję BLIK;



Jak ustawiamy konto osobiste do transakcji BLIK, gdy masz więcej niż jedno konto:

- wybierzemy Twoje **domyślne konto do obciążeń**;
- jeśli nie masz domyślnego konta do obciążeń, wybierzemy to, które zostało wskazane w umowie do pobierania opłat za usługi Santander online; albo
- jeśli konto do pobierania opłat jest zamknięte, to wybierzemy inne Twoje konto osobiste.

b. ustawiamy limity transakcji BLIK na maksymalne wartości, które dopuszczamy.

4. Konto i limity z punktu 3 możesz zmienić w Santander online.
5. Transakcje BLIK, które autoryzujesz kodem lub czekiem BLIK są dostępne w sklepach, punktach usługowych lub bankomatach, które obsługują te transakcje.

### Jak wykonasz transakcję kodem BLIK

1. Aby wykonać transakcję kodem BLIK musisz:
  - a. wygenerować kod BLIK w Santander mobile;
  - b. wpisać ten kod na stronie internetowej sklepu, w **terminalu płatniczym** lub w bankomacie;
  - c. potwierdzić transakcję BLIK mobilną autoryzacją.
2. Kod BLIK wygasa, gdy:
  - a. upłynie termin jego ważności, który jest widoczny na ekranie przy generowaniu kodu; lub
  - b. autoryzujesz transakcję BLIK, do której został użyty.
3. W danym momencie możesz skorzystać z jednego kodu BLIK.

4. Transakcję kodem BLIK w terminalu płatniczym do 100 zł możesz autoryzować bez mobilnej autoryzacji. Autoryzujesz taką transakcję, gdy wybierzesz odpowiedni przycisk na ekranie aplikacji. Aby tak płacić, musisz włączyć ten sposób płatności w Santander online. Niezależnie od kwoty transakcji BLIK, możemy wymagać uwierzytelnienia mobilną autoryzacją.
5. Możesz zrezygnować z generowania i wpisywania kodu BLIK dla transakcji BLIK w sklepach internetowych (**Zakupy bez kodu**). Autoryzujesz je wtedy tylko mobilną autoryzacją.
6. Zakupy bez kodu możesz robić:
  - a. na wybranym urządzeniu mobilnym we wszystkich sklepach internetowych; lub
  - b. na wybranej przeglądarce internetowej we wszystkich sklepach internetowych; lub
  - c. w wybranych sklepach internetowych – na dowolnym urządzeniu mobilnym i dowolnej przeglądarce internetowej.
7. Zgodę na zakupy bez kodu możesz:
  - a. wyrazić w Santander mobile po zakupie w sklepie internetowym z autoryzacją kodem BLIK;
  - b. cofnąć w Santander mobile lub na infolinii.
8. Zgoda na zakupy bez kodu wygasa po czasie, który wskażesz, gdy ją wyrazisz. Do czasu, gdy ona wygaśnie, możesz zmienić czas jej obowiązywania.
9. Ze względu na bezpieczeństwo, mimo wyrażenia przez Ciebie zgody na zakupy bez kodu, możemy wymagać autoryzacji zakupów w sklepach internetowych kodem BLIK.

### Jak wykonasz transakcję czekiem BLIK

1. Aby korzystać z czeku BLIK musisz w Santander online nadać **hasło do czeków BLIK**. W Santander online możesz je również zmienić.
2. Aby wykonać transakcję czekiem BLIK musisz:
  - a. wygenerować czek BLIK w Santander online;
  - b. na stronie internetowej sklepu, w terminalu płatniczym lub w bankomacie:
    - wpisać czek BLIK;
    - autoryzować transakcję hasłem do czeków BLIK.
3. W trakcie generowania czeku BLIK określasz czas jego ważności oraz maksymalną kwotę transakcji BLIK, którą możesz nim autoryzować.
4. Czek BLIK wygasa, gdy:
  - a. upłynie termin jego ważności; albo
  - b. autoryzujesz transakcję BLIK, do której został użyty.
5. Kwota transakcji BLIK nie może przekroczyć kwoty, którą podajesz, gdy generujesz czek BLIK.

6. W tym samym czasie maksymalna liczba ważnych czeków BLIK wynosi 5, a maksymalny czas ważności czeku BLIK to 72 godziny.
7. Niewykorzystany czek BLIK możesz usunąć w Santander online.

### Jak działają płatności powtarzalne BLIK

1. Aby uruchomić płatności powtarzalne BLIK, musisz:
  - a. wpisać kod BLIK na stronie internetowej odbiorcy lub w terminalu płatniczym;
  - b. autoryzować dyspozycję w aplikacji Santander mobile.
2. W sposób, który opisaliśmy w punkcie 1 wyrażasz zgodę na warunki płatności powtarzalnych BLIK, które zaproponował odbiorca, w tym na:
  - a. częstotliwość – określoną np. stałą raz w miesiącu lub nieokreśloną;
  - b. sposób autoryzacji – automatyczny lub który wymaga autoryzacji w aplikacji Santander mobile;
  - c. kwotę – stałą lub nieokreśloną;
  - d. datę ważności – określoną lub do odwołania.
3. Zgodę na uruchomienie płatności powtarzalnych BLIK możesz wyrazić również, gdy realizujesz ją pierwszy raz.
4. Kolejne płatności powtarzalne BLIK inicjuje odbiorca. Realizujemy je:
  - a. automatycznie, na podstawie Twojej zgody na uruchomienie płatności powtarzalnych BLIK; albo
  - b. po każdorazowej autoryzacji w aplikacji Santander mobile.
5. Realizujemy płatności powtarzalne BLIK, które inicjuje odbiorca tylko wtedy, jeśli są one zgodne z warunkami płatności, które zostały przez Ciebie zaakceptowane.
6. Listę aktywnych płatności powtarzalnych BLIK oraz ich status wykonania zobaczysz w Santander online.
7. W Santander online możesz wycofać zgodę na realizację kolejnych płatności powtarzalnych BLIK dla danego odbiorcy.

### Jak zapłacisz zbliżeniowo BLIKIEM

1. Aby skorzystać z płatności zbliżeniowych BLIK, musisz je aktywować w aplikacji Santander mobile.
2. Urządzenie, na którym możesz to zrobić, musi mieć:
  - a. system Android w wersji, którą zalecamy;
  - b. antenę NFC;
  - c. ustawioną blokadę ekranu.

3. Aby autoryzować płatność zbliżeniową BLIKIEM, przyłóż do terminala płatniczego odblokowane urządzenie mobilne, które ma włączoną antenę NFC. Ze względu na bezpieczeństwo, możemy poprosić Cię o PIN do mobilnej autoryzacji. Wpisz go tylko na urządzeniu, nigdy na terminalu.
4. Płatność zbliżeniowa BLIK jest możliwa we wszystkich terminalach płatniczych:
  - a. w Polsce – gdy obsługują płatności Mastercard lub BLIK;
  - b. za granicą – gdy akceptują karty Mastercard.
5. Gdy płacisz za granicą, to obciążymy Twoje konto w złotych po wcześniejszym przewalutowaniu:
  - a. płatności w EUR i USD przeliczane są na złote;
  - b. transakcje w pozostałych walutach są przeliczane na USD, a następnie na złote.
6. Transakcje są przeliczane według kursu, który obowiązuje w systemie Mastercard w dniu rozliczenia transakcji przez Mastercard.
7. Możesz włączyć lub wyłączyć płatności zbliżeniowe BLIK. Wyłączenie oznacza, że płatności zbliżeniowe BLIK pozostaną aktywne, ale nie możesz nimi płacić.
8. Możesz dezaktywować płatności zbliżeniowe BLIK w aplikacji Santander mobile i przez infolinię. Dezaktywacja oznacza brak możliwości korzystania z płatności zbliżeniowych BLIK do czasu, gdy je ponownie aktywujesz.
9. **Zablokowanie lub zastrzeżenie usług Santander online** powoduje, że nie możesz korzystać z płatności zbliżeniowych BLIK.

### Przelew na telefon BLIK

1. Możesz wykonywać przelewy na telefon BLIK, jeśli masz konto osobiste oraz w umowie masz podany numer telefonu do przesyłania smsKodów.
2. Przelew na telefon BLIK wykonamy na numer rachunku bankowego połączonego w systemie BLIK z numerem telefonu komórkowego z Twojej dyspozycji przelewu.
3. Aby otrzymywać przelewy na telefon BLIK, musisz połączyć w systemie BLIK swój numer telefonu z kontem osobistym. Na to konto będziemy przekazywać pieniądze z przelewów na telefon BLIK.
4. Gdy zmienisz numer telefonu komórkowego, to niezwłocznie usuń w systemie BLIK połączony stary numer telefonu albo połącz ze swoim kontem osobistym nowy numer telefonu.
5. Jeżeli połączysz numer telefonu w systemie BLIK z innym kontem osobistym lub z kontem w innym banku, to poprzednie powiązanie zostanie automatycznie usunięte.

## Przelew natychmiastowy

### Co to jest i jak działa przelew natychmiastowy

1. Możesz zrobić przelew natychmiastowy, gdy spełnione są łącznie te warunki:
  - a. rachunek odbiorcy prowadzi bank, który przyjmuje przelewy Express Elixir albo BlueCash;
  - b. złożysz dyspozycję w czasie, gdy system rozliczeniowy Express Elixir albo BlueCash będzie dostępny u nas i w banku odbiorcy;
  - c. złożysz dyspozycję w złotych z Twojego konta osobistego;
  - d. kwota przelewu nie przekroczy limitu pojedynczego przelewu natychmiastowego, który podajemy w załączniku do regulaminu.
2. Przelewu natychmiastowego nie możesz zrobić:
  - a. z przyszłą datą realizacji;
  - b. gdy jest to przelew do ZUS albo przelew podatkowy.

## Przelew24

### Co to jest i do czego wykorzystasz Przelew24

1. Przelew24 umożliwia Ci zapłatę za towary lub usługi w sklepach internetowych i u innych podmiotów, które prowadzą sprzedaż towarów lub usług.
2. Z Przelewu24 korzystasz dzięki **integratorom płatności internetowych**, którym udostępniliśmy ten sposób płatności.
3. Aby wykonać Przelew24:
  - a. na stronie internetowej sklepu wybierasz Przelew24 jako sposób płatności;
  - b. system przekierowuje Cię na stronę logowania do Santander online;
  - c. logujesz się do Santander online;
  - d. otrzymujesz wypełniony (kwotą, tytułem przelewu i danymi odbiorcy) formularz przelewu i wybierasz rachunek, z którego pobierzemy pieniądze;
  - e. autoryzujesz przelew i wracasz na stronę internetową sklepu lub integratora płatności internetowych.
4. Transakcję autoryzujesz przez wybranie odpowiedniego przycisku bez mobilnej autoryzacji, jeżeli w aplikacji Santander mobile:
  - a. kwota Przelewu24 nie przekracza 50 zł;
  - b. masz zdefiniowany domyślne konto do obciążeń.
5. Niezależnie od kwoty Przelewu24, możemy wymagać uwierzytelnienia mobilną autoryzacją.

6. Możesz zapłacić Przelewem24 za czas, w którym korzystasz z usługi, np. parkowanie start/stop. Gdy kończysz z niej korzystać, zaznacz taką opcję w aplikacji i autoryzuj ją ponownie. Jeśli tego nie zrobisz, zapłacisz kwotę, która została przez Ciebie zaakceptowana przy wyborze Przelewu24.

## Kantor Santander

1. Możesz składać dyspozycje transakcji wymiany walutowej, jeżeli masz rachunki własne w walutach zleconej wymiany, wskazane do kupna i sprzedaży waluty.
2. **Kursy walutowe**, które umożliwiają składanie dyspozycji transakcji wymiany walutowej udostępniamy w Santander online, 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
3. Złożone przez Ciebie zlecenie planowanej stałej wymiany waluty i zlecenie planowanej jednorazowej wymiany waluty możesz odwołać przed godziną 10:00 w dniu realizacji zlecenia. Zlecenia te rozliczamy od godziny 10:00 po kursie walutowym z godziny 10:00.  
Złożone przez Ciebie zlecenie warunkowe order możesz odwołać do czasu realizacji zlecenia po kursie walutowym wyznaczonym przez Ciebie.  
Zamknięcie rachunku przed datą realizacji zlecenia oznacza automatycznie odwołanie przez Ciebie złożonego zlecenia. Dotyczy to zlecenia:
  - a. planowanej jednorazowej wymiany waluty;
  - b. planowanej stałej wymiany waluty;
  - c. warunkowego order.
4. Gdy zawierasz z nami transakcję wymiany walutowej na **datę waluty** „na dziś”, to dniem rozliczenia tej transakcji jest dzień jej zawarcia.
5. Zanim zawrzesz transakcję wymiany walutowej, na ekranie możesz zapoznać się z kursem walutowym dla danej pary walutowej, po którym możesz zawrzeć transakcję. Transakcja wymiany walutowej zostaje zawarta z chwilą akceptacji przez Ciebie i przez nas wszystkich warunków transakcji, w tym w szczególności kursu walutowego. Po zawarciu transakcji wymiany walutowej jesteśmy związani jej warunkami i nie można jej odwołać.
6. Po zawarciu transakcji wymiany walutowej udostępnimy Ci w Santander online potwierdzenie jej warunków.
7. Transakcję wymiany walutowej możesz zawrzeć również w formie zlecenia:
  - a. planowanej stałej wymiany waluty;
  - b. planowanej jednorazowej wymiany waluty;
  - c. warunkowego order.
8. Możesz składać następujące zlecenia warunkowe order:
  - a. na zakup przez Ciebie waluty, gdy kurs walutowy spadnie do określonego przez Ciebie poziomu;

- b. na sprzedaż przez Ciebie waluty, gdy kurs walutowy wzrośnie do określonego przez Ciebie poziomu.
9. Gdy składasz zlecenie warunkowe order możesz skorzystać z warunku stop loss, który polega na:
  - a. zleceniu automatycznego zakupu przez Ciebie waluty, gdy kurs walutowy wzrasta a Ty chcesz się uchronić przed jego dalszym wzrostem;
  - b. zleceniu automatycznej sprzedaży przez Ciebie waluty, gdy kurs walutowy spada a Ty chcesz się uchronić przed jego dalszym spadkiem.
10. Gdy złożysz jedno zlecenie zawierające dwa warunki tj. oczekiwanego kursu walutowego zlecenia oraz kursu walutowego stop loss, wykonamy jedną transakcję po kursie walutowym, który zostanie osiągnięty wcześniej. Jeżeli żaden z kursów walutowych z warunków wskazanych w zleceniu nie zostanie osiągnięty w terminie podanym przez Ciebie, zlecenie wygasa.
11. Warunek stop loss nie działa w soboty oraz w dni świąteczne.
12. Możesz zawierać transakcje w ramach przyznanego dziennego limitu transakcji wymiany walutowej, który określiliśmy w Załączniku do tego regulaminu w **Tabeli 6**.  
Transakcje wymiany walutowej.
13. Złożenie zlecenia pomniejsza dzienny limit transakcji wymiany walutowej w dniu złożenia zlecenia. Dotyczy to zlecenia:
  - a. planowanej jednorazowej wymiany waluty;
  - b. planowanej stałej wymiany waluty;
  - c. warunkowego order.
14. Transakcja wymiany walutowej zawarta bez zlecenia pomniejsza dzienny limit transakcji wymiany walutowej w dniu jej zawarcia.
15. Transakcje wymiany walutowej zawarte w wyniku złożenia zleceń nie pomniejszają kwoty przyznanego dziennego limitu transakcji wymiany walutowej w dniu ich rozliczenia. Dotyczy to zlecenia:
  - a. planowanej jednorazowej wymiany waluty;
  - b. planowanej stałej wymiany waluty;
  - c. oraz warunkowego order.
16. W dniu rozliczenia transakcji wymiany walutowej do godziny 23.50 musisz zapewnić na koncie wskazanym do rozliczenia transakcji pieniądze, które pozwalają na jej rozliczenie.
17. Zgodnie ze złożoną przez Ciebie dyspozycją transakcji wymiany walutowej obciążymy oraz uznamy wskazane przez Ciebie rachunki własne.

18. Brak pieniędzy na rozliczenie nie unieważnia zawartej przez Ciebie transakcji wymiany walutowej. Jeśli nie będziesz mieć wystarczającej kwoty pieniędzy na rachunku wskazanym do rozliczenia transakcji do godziny 23:50, to wykonamy kompensację, aby ją rozliczyć.
19. Jeżeli nie będziesz mieć wystarczającej kwoty pieniędzy na rachunku wskazanym do rozliczenia transakcji, to nie zrealizujemy odpowiednio zlecenia:
  - a. planowanej jednorazowej wymiany waluty;
  - b. planowanej stałej wymiany waluty;
  - c. warunkowego order.
20. Transakcje wymiany walutowej zawierane bez zlecenia autoryzujesz przez wybranie na ekranie komputera lub urządzenia mobilnego odpowiedniego przycisku. Musisz to zrobić w czasie wskazanym na tym ekranie.

## Przekaz Western Union

### Jak wysłać i odebrać przekaz Western Union w Santander online

1. Przekazy Western Union składasz, a my realizujemy je zgodnie z regulaminem usługi przekazu pieniężnego Western Union.
2. Zanim złożysz dyspozycję przekazu Western Union, akceptujesz regulamin usługi przekazu pieniężnego Western Union oraz informację na temat bezpieczeństwa przekazu Western Union.

## Oszczędności

### Jak założyć i zlikwidować lokatę w usługach Santander online

1. W Santander online możesz elektronicznie składać oświadczenia woli dla terminowych lokat oszczędnościowych.  
**Podstawa prawna** – Prawo bankowe art. 7
2. Oświadczenia woli z punktu 1 będą podpisywane:
  - a. przez Ciebie – przez wybranie na ekranie odpowiedniego przycisku;
  - b. przez nas – naszą kwalifikowaną **pieczęcią elektroniczną** lub kwalifikowanym **podpisem elektronicznym** osoby fizycznej (np. pracownika banku, który działa w naszym imieniu).
3. Początkiem okresu, na jaki zawierasz umowę lokaty, jest dzień, w którym zrealizujemy Twoją dyspozycję otwarcia lokaty. Twoja lokata będzie oprocentowana według stawki z dnia otwarcia lokaty.
4. Dyspozycję zamknięcia lokaty otwartej w Santander online możesz złożyć:
  - a. w Santander online; lub
  - b. w oddziale lub placówce partnerskiej.



5. Gdy składasz dyspozycję zamknięcia lokaty w Santander online, wskazujesz konto, na które mamy przelać pieniądze z lokaty. Konto to musi być w takiej samej walucie jak lokata.

### Jak oszczędzać z usługą Moje cele

1. Z usługi Moje cele możesz korzystać, jeśli masz konto osobiste.
2. W usłudze Moje cele:
  - a. wybierasz konto osobiste, które będzie powiązane z celem;
  - b. definiujesz cel, czyli określasz na co chcesz zaoszczędzić i jeśli chcesz – ile chcesz zaoszczędzić;
  - c. definiujesz **metody oszczędzania**, czyli określasz jak i kiedy będą odkładane pieniądze na Twój cel;
  - d. tworzymy rachunek do celowego oszczędzania. Jest to rachunek, na który będą kierowane wpłaty dla Twojego celu z Twojego konta osobistego, które jest powiązane z celem.
3. W dowolnej chwili możesz:
  - a. zamknąć lub zmienić cel;
  - b. zawiesić lub wznowić metodę oszczędzania;
  - c. zmienić metody oszczędzania;
  - d. zmienić konto osobiste powiązane z celem;
  - e. wpłacić pieniądze na dany cel z konta osobistego, które jest powiązane z celem;
  - f. wypłacić część pieniędzy z rachunku do celowego oszczędzania.
4. Jeżeli wypłacisz część pieniędzy z rachunku do celowego oszczędzania lub zamkniesz cel, to pieniądze z tego rachunku przelejemy na konto osobiste powiązane z celem.
5. Opis metod oszczędzania oraz inne informacje o usłudze Moje cele znajdziesz w wykazie.

### Co musisz wiedzieć o rachunku do celowego oszczędzania

1. Rachunek do celowego oszczędzania:
  - a. jest indywidualnym rachunkiem oszczędnościowym w złotych;
  - b. nie jest rachunkiem płatniczym;
  - c. nie może być prowadzony jako rachunek wspólny;
  - d. nie jest oprocentowany.
2. Pieniądze z rachunku do celowego oszczędzania możesz przelać wyłącznie na konto osobiste, które jest powiązane z celem.
3. Nie wysyłamy wyciągów i innych zestawień dla rachunków do celowego oszczędzania.
4. Nie możesz ustanowić pełnomocnika do rachunku do celowego oszczędzania.

5. Zamkniemy rachunek do celowego oszczędzania bez okresu wypowiedzenia, gdy:
  - a. zamkniesz cel;
  - b. zostanie rozwiązana umowa.
6. Gdy zamkniesz wszystkie konta osobiste powiązane z celami, zamkniemy wszystkie rachunki do celowego oszczędzania.

## Inwestycje i ubezpieczenia

### Fundusze Inwestycyjne w usługach Santander online i w usłudze Select

1. Możesz składać w Santander online dyspozycje, które dotyczą **funduszy inwestycyjnych**, gdy spełnisz dwa warunki:
  - a. w umowie złożysz oświadczenie woli o korzystaniu z takiej funkcjonalności;
  - b. zawrzesz z nami **umowę o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych**.
2. Aby składać w usłudze Select dyspozycje, które dotyczą funduszy inwestycyjnych, musisz mieć zawartą z nami umowę o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych.
3. Twoje prawa i obowiązki, które są związane z uczestnictwem w funduszach inwestycyjnych, określają ich **statuty** oraz przepisy prawa.
4. Twoim obowiązkiem jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość wykonania złożonych dyspozycji, które dotyczą funduszy inwestycyjnych. W tym celu przeglądaj historię dyspozycji w Santander online.

### Przejęcie do serwisu Biura Maklerskiego

1. Z Santander internet możesz przejść do serwisu Biura Maklerskiego, jeśli:
  - a. masz zawartą **umowę maklerską** i dostęp do serwisu Biura Maklerskiego; lub
  - b. nadano Ci pełnomocnictwo w zakresie usług maklerskich wraz z dostępem do serwisu Biura Maklerskiego.
2. Do serwisu Biura Maklerskiego przechodzisz po zalogowaniu się do Santander internet. Nie musisz wtedy odrębnie logować się do serwisu Biura Maklerskiego, chyba że Twoja umowa maklerska lub regulacje Biura Maklerskiego określają inaczej.
3. Nie możesz wrócić z serwisu Biura Maklerskiego do Santander internet.
4. Umowa maklerska wraz z regulacjami Biura Maklerskiego określają:
  - a. sposób w jaki Cię zidentyfikujemy podczas przejścia z Santander internet do serwisu Biura Maklerskiego;
  - b. zasady na jakich korzystasz z serwisu Biura Maklerskiego.

## Ubezpieczenia w usługach Santander online

1. Gdy jesteś **ubezpieczającym**, możesz składać wymienione w wykazie dyspozycje, które dotyczą:
  - a. umów ubezpieczenia wskazanych w wykazie;
  - b. **ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym**.
2. Dyspozycje, które dotyczą ubezpieczeń możesz składać:
  - a. w Santander online; lub
  - b. po przejściu z Santander online do serwisu ubezpieczyciela.
3. Twoje prawa i obowiązki, jako ubezpieczającego lub **ubezpieczonego**, określają odpowiednie dokumenty ubezpieczeniowe. Są to m.in.:
  - a. **ogólne warunki ubezpieczenia**;
  - b. **regulaminy ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych**;
  - c. **tabele opłat i limitów**.
4. Ochronę ubezpieczeniową świadczy **ubezpieczyciel**. Przez okres trwania ochrony ubezpieczeniowej masz w Santander online dostęp do informacji o ubezpieczeniach, które określamy w wykazie.

Dotyczy to ubezpieczeń, dla których:

  - a. Ty jesteś ubezpieczającym lub ubezpieczonym;
  - b. my jesteśmy pośrednikiem ubezpieczeniowym albo ubezpieczającym.
5. Dyspozycje przekazujemy do ubezpieczyciela niezwłocznie, nie później niż do końca następnego dnia roboczego po złożeniu dyspozycji. Zostaną one wykonane w sposób i w terminach określonych w ogólnych warunkach ubezpieczenia.
6. Gdy prześlemy dyspozycję do ubezpieczyciela w terminie, który podaliśmy w punkcie 5, nie ponosimy odpowiedzialności z tytułu umów ubezpieczenia.

W szczególności, nie odpowiadamy za:

  - a. datę realizacji dyspozycji;
  - b. dla ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – za wartość jednostek, po jakiej jest realizowana dyspozycja.
7. Dyspozycje składasz na zasadach, które wynikają z ogólnych warunków ubezpieczenia.
8. Serwis ubezpieczyciela może stosować autoryzację za pomocą narzędzia autoryzacji, które wykorzystujesz w Santander online.

W takim przypadku serwis ubezpieczyciela może poprosić Cię o jego użycie przy składaniu dyspozycji.

Z narzędzia autoryzacji korzystasz w serwisie ubezpieczyciela w sposób opisany w regulaminie.

9. Twoim obowiązkiem jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość wykonania dyspozycji, które dotyczą posiadanych ubezpieczeń. W tym celu przeglądaj ich historię w Santander online.
10. Wypłaty, które wynikają ze złożonych przez Ciebie dyspozycji, ubezpieczyciel przekaże na konto wskazane przez Ciebie.

## Zawieranie umów i składanie oświadczeń woli

### Jak zawierasz umowy i składasz oświadczenia woli w usługach Santander online (na klik)

1. W Santander online możesz elektronicznie składać oświadczenia woli, w tym zawierać z nami umowy albo za naszym pośrednictwem oraz je zmieniać.  
**Podstawa prawna** – Prawo bankowe art. 7
2. Listę umów, które możesz zawierać w taki sposób i oświadczeń woli, które możesz tak składać, określamy w wykazie.
3. Oświadczenia woli:
  - a. w Santander internet – potwierdzasz narzędziem autoryzacji;
  - b. w Santander mobile – potwierdzasz przez wybranie na ekranie odpowiedniego przycisku albo mobilną autoryzacją;
  - c. w Santander online, po połączeniu z doradcą online, składasz następująco:
    - jeśli jest to wskazane ze względu na bezpieczeństwo, przechodzisz dodatkową weryfikację tożsamości;
    - podajesz dane dyspozycji;
    - doradca online prezentuje Ci treść Twojej dyspozycji – wyświetla ją lub odczytuje;
    - sprawdzasz zgodność podanych przez Ciebie danych z treścią zaprezentowaną przez doradcę online;
    - składasz oświadczenie woli, które jednoznacznie potwierdza Twoją zgodę (słowem „akceptuję” lub „potwierdzam”) na realizację dyspozycji;
    - doradca online składa oświadczenie woli w naszym imieniu o przyjęciu dyspozycji.
4. Oświadczenie woli, które składasz w Santander internet albo Santander mobile, podpisujemy naszą kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym osoby fizycznej (np. pracownika banku, który działa w naszym imieniu).

### Jak zawierasz umowy i składasz oświadczenia woli przez skrzynkę odbiorczą

1. W Santander online przez skrzynkę odbiorczą możesz elektronicznie składać oświadczenia woli, w tym zawierać z nami umowy oraz je zmieniać.  
**Podstawa prawna** – Prawo bankowe art. 7

2. Listę umów, które możesz zawierać w taki sposób i oświadczeń woli, które możesz tak składać, określamy w wykazie.
3. Oświadczenia woli będą potwierdzane:
  - a. w skrzynce odbiorczej – przez Ciebie narzędziem autoryzacji. Musisz to zrobić w czasie, który podamy w wiadomości przesłanej Ci na skrzynkę odbiorczą;
  - b. przez nas – naszą kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym osoby fizycznej (np. pracownika banku, który działa w naszym imieniu).
4. Możliwość składania oświadczeń woli przez skrzynkę odbiorczą dotyczy także oświadczeń, które związane są z umowami o czynności bankowe, które zostały zawarte przed dniem wejścia w życie regulaminu.

Składanie oświadczeń woli w taki sposób jest możliwe także wtedy, gdy umowa o czynność bankową zastrzega formę pisemną pod rygorem nieważności dla oświadczeń woli z nią związanych.
5. Po zawarciu przez skrzynkę odbiorczą umowy o czynność bankową, prześlemy Ci podpisany dokument do skrzynki odbiorczej.
6. Ze względu na bezpieczeństwo przed wykonaniem umowy zawartej przez skrzynkę odbiorczą, możemy zadzwonić do Ciebie, aby to potwierdzić.

### Jak zawierasz umowy i składasz oświadczenia woli w usłudze Select

1. W usłudze Select możesz elektronicznie składać oświadczenia woli, w tym zawierać umowy z nami albo za naszym pośrednictwem oraz je zmieniać.

**Podstawa prawna** – Prawo bankowe art. 7
2. Listę oświadczeń woli, które możesz składać w taki sposób, określamy w wykazie.
3. Oświadczenia woli z punktu 1 składasz następująco:
  - a. podajesz dane dyspozycji;
  - b. doradca Select wysła Ci wzór umowy lub oświadczenia (wraz z odpowiednimi regulacjami) na adres mejl lub do **skrzynki pocztowej EKK**;
  - c. zapoznajesz się ze wzorem umowy lub oświadczenia oraz treścią regulacji, które Ci wysłaliśmy;
  - d. składasz oświadczenie woli, które jednoznacznie potwierdza Twoją zgodę (słowem „akceptuję” lub „potwierdzam”) na realizację dyspozycji;  
Ze względu na bezpieczeństwo możemy żądać dodatkowo podania przez Ciebie jednorazowego kodu (ciąg cyfr), który wyślemy Ci w wiadomości SMS.
  - e. doradca Select składa oświadczenie woli w naszym imieniu o przyjęciu dyspozycji.
4. Po zawarciu umowy prześlemy Ci potwierdzenie na adres mejl lub do skrzynki pocztowej EKK.

## Korzystanie z usług TPP

1. Możesz korzystać z następujących usług inicjowanych za pośrednictwem TPP:
  - a. **usługi inicjowania transakcji płatniczej;**
  - b. **usługi dostępu do informacji o rachunku płatniczym.**
2. Usługi te realizujemy na podstawie i w zakresie Twojej zgody udzielonej TPP. Forma i procedura udzielania zgody ustalana jest pomiędzy Tobą a TPP. Nie jesteśmy stroną umowy pomiędzy Tobą a TPP i nie weryfikujemy Twojej zgody udzielonej TPP.

### Co trzeba wiedzieć o usłudze inicjowania transakcji płatniczej

1. Transakcje płatnicze, które inicjujesz za pośrednictwem TPP, realizujemy w ten sam sposób jak transakcje zlecone w Santander online. W szczególności transakcje te:
  - a. są objęte limitami, które opisujemy w rozdziale **Jakie są limity kwotowe i ilościowe transakcji w Santander online;**
  - b. autoryzujesz w sposób, który opisujemy w rozdziale **Jak złożysz i autoryzujesz dyspozycje w Santander online;**
  - c. podlegają taryfie.
2. Po udzieleniu TPP zgody na zainicjowanie transakcji płatniczej, nie możesz odwołać tego zlecenia płatniczego.

### Co trzeba wiedzieć o usłudze dostępu do informacji o rachunku płatniczym

1. Udostępniamy TPP następujące informacje, które dotyczą prowadzonego przez nas rachunku płatniczego oraz związanych z nim transakcji płatniczych:
  - a. dane rachunku w tym: numer, nazwa, rodzaj, waluta, saldo, dostępne środki;
  - b. historia obrotów na rachunku za okres jaki umożliwiają warunki techniczne;
  - c. dane transakcji z rachunku w tym: kwota, tytuł, szczegóły transakcji;
  - d. inne dane rachunku np. imię i nazwisko posiadacza.
2. Przekażemy TPP powyższe informacje pod warunkiem, że dołączenie (zagregowanie) rachunku do usług TPP potwierdzisz z wykorzystaniem silnego uwierzytelniania, które stosujemy w usługach Santander online.

### Jak potwierdzamy dostępność na rachunku płatniczym kwoty niezbędnej do wykonania transakcji realizowanej w oparciu o kartę

1. Na wniosek dostawcy, który wydaje instrumenty płatnicze oparte na karcie płatniczej, niezwłocznie potwierdzamy dostępność na rachunku płatniczym kwoty niezbędnej do wykonania transakcji realizowanej w oparciu o tę kartę.  
Zrobimy to, jeżeli:
  - a. rachunek płatniczy jest dostępny online w momencie występowania z wnioskiem;
  - b. mamy na to Twoją zgodę.

2. Potwierdzenie, o którym piszemy w punkcie 1, polega na udzieleniu odpowiedzi „tak” albo „nie”. Nie podajemy salda Twojego rachunku płatniczego. Nie blokujemy też pieniędzy na Twoim rachunku płatniczym.
3. Zgodę, o której piszemy w punkcie 1 b), możesz wyrazić w Santander online.
4. Możesz zwrócić się do nas o przekazanie danych identyfikujących dostawcę, o którym piszemy w punkcie 1, oraz udzielonej mu odpowiedzi.
5. Ten rozdział nie dotyczy transakcji płatniczych zainicjowanych za pośrednictwem instrumentów płatniczych opartych na karcie płatniczej, na których jest przechowywany pieniądz elektroniczny.

### Kiedy możemy odmówić TPP dostępu do rachunku płatniczego

1. Możemy odmówić TPP dostępu do danego rachunku płatniczego z obiektywnie uzasadnionych i odpowiednio udokumentowanych przyczyn. Przyczyny te muszą być związane z nieuprawnionym lub nielegalnym dostępem do rachunku płatniczego przez takiego TPP, w tym nieuprawnionym zainicjowaniem transakcji płatniczej.
2. W przypadku odmowy, o której piszemy w punkcie 1, poinformujemy Cię o tym:
  - a. Powiadomianiem SMS na Twój numer telefonu do przesyłania smsKodów lub na Twój numer telefonu do kontaktu;
  - b. listem poleconym na Twój adres do korespondencji – w przypadku, gdy nie mamy Twojego numeru telefonu komórkowego.
3. Przekażemy Ci informację o odmowie przed odmową dostępu. Jeżeli nie będzie to możliwe, poinformujemy Cię najpóźniej w następnym dniu roboczym po takiej odmowie. Nie otrzymasz takiej informacji, jeśli zabraniają nam tego przepisy prawa lub ze względu na bezpieczeństwo.
4. Umożliwimy TPP dostęp do rachunku płatniczego niezwłocznie po ustaniu przyczyn, które uzasadniały odmowę.

### Skrzynka odbiorcza w usługach Santander online

1. W Santander online udostępniamy Ci skrzynkę odbiorczą, do której doręczamy dokumenty oraz informacje, które wymieniamy w wykazie.
2. Wiadomości doręczone do skrzynki odbiorczej możesz:
  - a. zapisać i przechowywać na Twoim komputerze lub innym nośniku;
  - b. przesłać na wskazany przez Ciebie adres mejl.
3. Skrzynka odbiorcza jest w zakładce „Poczta” po zalogowaniu do Santander online.
4. Gdy zawrzesz **Porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu pomiędzy klientem a bankiem (Elektroniczny kanał kontaktu)**, to informacje, które dostarczymy do skrzynki pocztowej EKK będą w zakładce „Poczta” w Santander online.

## Opłaty

### Jak pobieramy opłaty i prowizje za usługi Santander online

1. Pobieramy opłat i prowizje za korzystanie z usług Santander online oraz usługi Select zgodnie z **taryfą**.
2. Taryfę udostępniamy w naszych oddziałach, placówkach partnerskich i na [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
3. Możemy zmieniać taryfę. Zakres i przesłanki zmian opisaliśmy w taryfie.
4. Opłaty i prowizje za korzystanie z usług Santander online pobieramy z konta wskazanego przez Ciebie w umowie.
5. Jeśli nie masz pieniędzy na koncie na należne opłaty lub prowizje, powstanie na nim niedozwolone zadłużenie albo pobierzemy te kwoty z innego Twojego konta. W przypadku, gdy na Twoim koncie powstanie niedozwolone zadłużenie stosujemy odpowiednie zapisy ustalone w umowie o to konto.
6. Opłaty i prowizje za przelewy pobieramy z konta, z którego przelewasz pieniądze.
7. Za usługi wykonane przed upływem terminu do odstąpienia od umowy możemy pobierać opłaty i prowizje, zgodnie z taryfą.

## Bezpieczeństwo usług

### Jak bezpiecznie korzystać z usług Santander online i usługi Select

1. Zapoznaj się z naszymi zaleceniami w zakresie bezpieczeństwa usług Santander online i usługi Select oraz stosuj się do nich. Szczególnie chroń:
  - a. numer NIK, własny login, hasła i kody PIN;
  - b. kody autoryzacyjne;
  - c. token oraz telefon komórkowy, jeżeli służy on do identyfikacji lub autoryzacji dyspozycji;
  - d. zaufany komputer i zaufane urządzenie mobilne.
2. W przypadku podejrzenia, że osoby nieuprawnione weszły w posiadanie danych lub urządzeń z punktu 1, niezwłocznie zmień te dane lub zablokuj albo zastrzeż usługi Santander online. Odpowiadasz za udostępnianie tych danych lub urządzeń osobom nieuprawnionym.
3. Hasło możesz zmienić:
  - a. w Santander online;
  - b. w oddziale lub placówce partnerskiej;
  - c. na stronie logowania do Santander internet w sposób, który opisujemy w rozdziale **Kiedy zablokujemy albo zastrzeżemy usługi Santander online** w punkcie 2c.



4. Doradca na infolinii może wysłać Ci nowe hasło startowe:
  - a. w wiadomości SMS na Twój numer telefonu komórkowego do przesyłania smsKodów; lub
  - b. pocztą – jeśli jesteś za granicą.
5. W przypadku podejrzenia, że osoba nieuprawniona weszła w posiadanie hasła do czeków BLIK albo hasła do obsługi telefonicznej, niezwłocznie je zmień w Santander online.
6. Ze względów bezpieczeństwa zmieniaj hasła co najmniej raz w roku.
7. Gdy korzystasz z Santander internet, komunikacja pomiędzy Twoim komputerem a naszym serwerem jest szyfrowana. Stosujemy do tego certyfikat wystawiony i uwierzytelniony dla serwera bankowego o nazwie [www.centrum24.pl](http://www.centrum24.pl). Sprawdzaj certyfikat serwera przed zalogowaniem, aby upewnić się, że rzeczywiście nawiązujesz połączenie z naszym serwerem.
8. Do logowania do Santander internet używaj wyłącznie adresu, który wskazujemy na [www.santander.pl](http://www.santander.pl). W razie jego zmiany poinformujemy Cię komunikatem przesłanym do skrzynki odbiorczej.
9. Nie używaj do logowania do Santander internet adresu lub linku, który otrzymasz elektronicznie np.:
  - a. w wiadomości mejl, SMS, MMS; albo
  - b. za pomocą komunikatorów internetowych i innych narzędzi, które służą do komunikowania się w internecie.
10. Wyloguj się z Santander online, zanim odejdiesz od komputera lub urządzenia mobilnego.
11. Połącz się ponownie i sprawdź ostatnie dyspozycje, gdy połączenie z usługami Santander online lub z usługą Select zostanie zerwane.
12. Zabezpiecz urządzenia (np. komputer, telefon komórkowy, urządzenie mobilne), na których korzystasz z usług Santander online lub usługi Select. Chroń je przed złośliwym oprogramowaniem lub dostępem osób nieuprawnionych. W tym celu:
  - a. zainstaluj na urządzeniu legalne oprogramowanie systemowe oraz antywirusowe;
  - b. stosuj zaporę sieciową (firewall);
  - c. regularnie aktualizuj zainstalowane na urządzeniu legalne oprogramowanie systemowe oraz antywirusowe;
  - d. nie instaluj oprogramowania nieznanego pochodzenia;
  - e. nie loguj się z nieznanego, ogólnodostępnej i niezabezpieczonej sieci internetowej;
  - f. nie otwieraj i nie odpowiadaj na wiadomości mejl, których się nie spodziewasz lub które pochodzą od nieznanego nadawcy;
  - g. nie otwieraj plików nieznanego pochodzenia;

- h. nie pozwalaj innym osobom na zapisywanie ich cech biometrycznych (np. odcisków palców) na Twoim urządzeniu mobilnym, które wykorzystujesz do identyfikacji lub autoryzacji cechą biometryczną (np. odciskiem palca).
13. Aby mieć dostęp do swoich kont i składać dyspozycje w bankowości mobilnej, korzystaj wyłącznie z aplikacji Santander mobile. Informacje o tej aplikacji oraz linki do niej znajdziesz na [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
14. Kontroluj czy nie nastąpiła próba logowania przez osoby nieuprawnione – sprawdzaj datę i godzinę ostatniego logowania do Santander online.
15. Niezwłocznie poinformuj nas o wszelkich podejrzanych przypadkach związanych z korzystaniem z usług Santander online lub usługi Select. Szczególnie zgłoś nam od razu próbę dostępu czy korzystania z usług Santander online lub usługi Select przez osoby nieuprawnione. Możesz to zrobić w oddziale lub na infolinii.
16. Gdy wystąpi zagrożenie bezpieczeństwa usług Santander online, w tym podejrzenie lub wystąpienie oszustwa, powiadomimy Cię o tym w Santander online, pisemnie, telefonicznie, lub powiadomieniem SMS. Nie otrzymasz takiej informacji, jeśli zabraniają nam tego przepisy prawa lub gdy byłoby to niewskazane ze względu na bezpieczeństwo.
17. Usługi Santander online i usługa Select są przeznaczone wyłącznie do używania bezpośrednio przez Ciebie. Nie możesz korzystać z usług Santander online i usługi Select niezgodnie z przeznaczeniem. Nie możesz również podejmować działań niezgodnych z umową lub regulaminem które mogą zakłócać poprawne funkcjonowanie naszych systemów informatycznych.
18. Zasady bezpieczeństwa usług Santander online i usługi Select opisujemy szczegółowo:
- na [www.santander.pl](http://www.santander.pl);
  - na stronie logowania do Santander online;
  - w wiadomościach doręczonych do skrzynki odbiorczej.
19. Jeśli nie będziesz przestrzegać zasad bezpieczeństwa usług Santander online lub usługi Select, narażasz się na ryzyko:
- ataków socjotechnicznych.  
Osoby nieuprawnione mogą podszywać się pod nas i nakłaniać Cię do podania im danych identyfikacyjnych, kodów autoryzacyjnych, kodów PIN lub haseł;
  - autoryzacji przez Ciebie dyspozycji, którą przygotowały osoby nieuprawnione, a nie Ty;
  - przejęcia kontroli nad Twoimi urządzeniami przez osoby nieuprawnione.
20. Z Santander internet korzystaj za pomocą najnowszych, stabilnych wersji popularnych przeglądarek internetowych. Listę rekomendowanych przeglądarek i ich zalecaną konfigurację wskazujemy na [www.santander.pl](http://www.santander.pl).

## Kiedy zablokujemy albo zastrzeżemy usługi Santander online

1. Zablokujemy usługi Santander online po pięciu nieudanych próbach uwierzytelnienia, które nastąpią w trakcie logowania albo autoryzacji dyspozycji. Licznik pomyłek jest zerowany po udanym uwierzytelnieniu.
2. Możesz wtedy je odblokować:
  - a. w oddziale lub placówce partnerskiej;
  - b. na infolinii;
  - c. gdy nadasz nowe hasło na stronie logowania do Santander internet w następujący sposób:
    - przed zalogowaniem wybierasz odpowiedni przycisk i podajesz dane, które wymagamy (w tym nowe hasło);
    - wpisujesz kod, który otrzymasz od nas w formie zaszyfrowanego dokumentu na Twój mejl;
    - potwierdzasz nowe hasło smsKod-em lub tokenem.
3. Możemy zablokować lub zastrzec usługi Santander online lub narzędzie autoryzacji w przypadku:
  - a. zagrożenia ich bezpieczeństwa;
  - b. gdy stwierdzimy, że korzystasz z nich niezgodnie z zasadami, które opisujemy w tym regulaminie;
  - c. podejrzenia dostępu do Santander online przez osoby nieuprawnione;
  - d. użycia narzędzia autoryzacji przez osoby nieuprawnione;
  - e. umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji;
  - f. gdy wymagają tego od nas przepisy prawa;
  - g. gdy mamy podejrzenie popełnienia czynu zabronionego.
4. Poinformujemy Cię o zablokowaniu lub zastrzeżeniu, o którym piszemy w punkcie 3, wraz z uzasadnieniem:
  - a. powiadomieniem SMS na numer telefonu komórkowego do przesyłania smsKod-ów; lub
  - b. listem poleconym na adres do korespondencji.
5. Powiadomienie SMS lub list wyślemy przed zablokowaniem lub zastrzeżeniem, a jeżeli nie będzie to możliwe niezwłocznie po zablokowaniu lub zastrzeżeniu.
6. Nie poinformujemy Cię o zablokowaniu lub zastrzeżeniu, o którym piszemy w punkcie 3, jeśli zabraniają nam tego przepisy prawa lub ze względu na bezpieczeństwo.

## Jak możesz zablokować albo zastrzec usługi Santander online

1. Możesz zablokować na swoje życzenie usługi Santander online:
  - a. w oddziale lub placówce partnerskiej;
  - b. na infolinii.
2. W ten sam sposób możesz odblokować usługi Santander online zablokowane na Twoje życzenie. Nie wydajemy Ci przy tym nowego hasła startowego.
3. Usługi Santander online możesz zastrzec:
  - a. w oddziale lub placówce partnerskiej;
  - b. na infolinii.
4. Zastrzeż usługi Santander online:
  - a. gdy podejrzewasz, że osoby nieuprawnione mogą mieć Twoje hasło startowe lub hasło i nie możesz ich zmienić;
  - b. w innych przypadkach, które uznasz za zagrożenie bezpieczeństwa.
5. Usunąć zastrzeżenie usług Santander online możesz wyłącznie w oddziale lub placówce partnerskiej. Wydamy Ci wtedy nowe hasło startowe.

## Zablokowanie narzędzia autoryzacji

1. Wszystkie narzędzia autoryzacji możesz zablokować:
  - a. w oddziale;
  - b. na infolinii.
2. Mobilną autoryzację zablokujesz samodzielnie w Santander online przez zablokowanie zaufanego urządzenia mobilnego.
3. Zablokuj narzędzie autoryzacji:
  - a. gdy je zgubisz lub zostało skradzione i obawiasz się, że może z niego korzystać osoba nieuprawniona;
  - b. gdy zostało zniszczone;
  - c. w innych przypadkach, które uznasz za zagrożenie bezpieczeństwa.
4. Zablokujemy token, gdy trzykrotnie podasz błędny **PIN do tokena**.
5. Zablokowanie smskod-u oznacza wyłącznie to, że nie możemy przesyłać smsKod-ów na Twój telefon komórkowy.
6. Gdy zablokujesz zaufane urządzenie mobilne, nie możesz korzystać na nim z mobilnej autoryzacji.
7. Wszystkie narzędzia autoryzacji możesz odblokować:
  - a. w oddziale;
  - b. na infolinii.
8. Mobilną autoryzację odblokujesz samodzielnie w Santander online przez odblokowanie zaufanego urządzenia mobilnego.

## Zablokowanie usługi Select

1. Gdy podczas identyfikacji w usłudze Select trzykrotnie błędnie podasz hasło do obsługi telefonicznej, zablokujemy możliwość wykonywania czynności, które wymagają jego podania. Możesz wtedy ją odblokować:
  - a. w oddziale;
  - b. u doradcy Select;
  - c. w Santander online.
2. Możesz zablokować usługę Select:
  - a. w oddziale,
  - b. na infolinii;
  - c. u doradcy Select;
  - d. u doradcy online.
3. Możesz odblokować usługę Select:
  - a. w oddziale;
  - b. u doradcy online.
4. Zablokowanie lub zastrzeżenie Santander online powoduje, że nie możesz korzystać z usługi Select.

## Zasady odpowiedzialności

### Jaki jest zakres naszej i Twojej odpowiedzialności

1. Uznajemy, że transakcję wykonaliśmy należycie, jeżeli została zrealizowana zgodnie z Twoją dyspozycją złożoną w sposób opisany w regulaminie.
2. Jeśli wystąpi nieautoryzowana transakcja, jej kwotę zwrócimy Ci niezwłocznie, nie później niż do końca dnia roboczego po dniu, w którym stwierdzimy, że taka transakcja wystąpiła na koncie lub otrzymamy zgłoszenie w tej sprawie. Jeśli korzystasz z konta, to przywrócimy je do stanu jaki istniałby, gdyby taka transakcja nie miała miejsca. Uznamy to konto z datą waluty nie późniejszą niż data obciążenia konta tą kwotą. Nie zwrócimy kwoty nieautoryzowanej transakcji, gdy:
  - a. mamy uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo. W takiej sytuacji poinformujemy o tym pisemnie odpowiedni organ powołany do ścigania przestępstw; albo
  - b. Twoje roszczenie wygasło. O tym, kiedy Twoje roszczenie wygaśnie, piszemy w punkcie 6, rozdziału **Jak możesz złożyć reklamację i jak ją obsłużymy**.
3. Z zastrzeżeniem punktów 4–7, obciążają Cię dyspozycje złożone przez osoby nieuprawnione (tj., jeżeli transakcja jest skutkiem dostępu do usług Santander online lub usługi Select przez takie osoby lub użycia przez nie narzędzia autoryzacji).

W szczególności dotyczy to dyspozycji złożonych przez osoby, które otrzymały od Ciebie:

- a. NIK, własny login, hasła i kody PIN;
  - b. kody autoryzacyjne;
  - c. token lub telefon komórkowy, jeżeli służy on do identyfikacji lub autoryzacji dyspozycji;
  - d. zaufany komputer lub zaufane urządzenie mobilne.
4. Odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje do kwoty, która stanowi równowartość w złotych 50 euro, jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
- a. posłużenia się utraconymi przez Ciebie albo skradzionymi Ci: danymi lub narzędziami, które służą do identyfikacji lub autoryzacji dyspozycji; lub
  - b. przywłaszczenia: danych lub narzędzi, które służą do identyfikacji lub autoryzacji dyspozycji.



Kwotę 50 euro przeliczymy na złote wg średniego kursu NBP, który obowiązywał w dniu wykonania transakcji.

5. Punkt 4 nie dotyczy przypadku, gdy przed wykonaniem transakcji:
- a. nie było możliwości stwierdzenia przez Ciebie utraty, kradzieży lub przywłaszczenia danych, które służą do identyfikacji lub autoryzacji dyspozycji, chyba, że Twoje działanie było umyślne; lub
  - b. doprowadziliśmy do utraty danych, które służą do identyfikacji lub autoryzacji dyspozycji.
6. Nieautoryzowane transakcje obciążają Cię w pełnej wysokości, gdy:
- a. doprowadzisz do nich umyślnie; albo
  - b. naruszysz umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa obowiązki, które opisaliśmy w rozdziale **Jak bezpiecznie korzystać z usług Santander online i usługi Select**.
7. Po tym jak zgłosisz nam zablokowanie albo zastrzeżenie usług Santander online lub usługi Select, nie odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje, chyba że doprowadzisz do nich umyślnie.
8. Nie odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje, jeżeli nie zapewniliśmy możliwości zablokowania albo zastrzeżenia usług Santander online lub usługi Select, chyba że doprowadzisz do takich transakcji umyślnie.
9. Kiedy nie wymagamy silnego uwierzytelniania, nie ponosisz odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że doprowadzisz do nich umyślnie.
10. Nie wolno Ci składać w usługach Santander online oraz w Usłudze Select dyspozycji związanych z uczestnictwem w grach hazardowych:

- a. u podmiotów wskazanych w rejestrze na stronach Ministerstwa Finansów. Rejestr ten wskazuje domeny, które służą do oferowania gier hazardowych niezgodnie z ustawą o grach hazardowych;
  - b. urządzanych bez koncesji, bez zezwolenia lub bez stosownego zgłoszenia.
11. Gdy dyspozycja transakcji jest składana bezpośrednio przez Ciebie, odpowiadamy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji, chyba że:
- a. nie złożysz reklamacji w terminie wskazanym w punkcie 6, rozdziału **Jak możesz złożyć reklamację i jak ją obsłużymy**;
  - b. unikatowy identyfikator jest nieprawidłowy;
  - c. zachodzi okoliczność wskazana w punkcie 15 tego rozdziału;
  - d. udowodnimy, że rachunek banku odbiorcy transakcji wskazany przez Ciebie w dyspozycji został uznany w terminie określonym w regulacjach odnoszących się do danego konta.
12. Jeżeli ponosimy odpowiedzialność zgodnie z punktem 11, niezwłocznie zwrócimy Ci kwotę niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji. Jeżeli korzystasz z konta, przywrócimy obciążone konto do stanu, jaki istniałby, gdyby taka transakcja nie miała miejsca. Uznamy to konto z datą waluty nie późniejszą niż data obciążenia konta tą kwotą.
13. Bez względu na odpowiedzialność, o której piszemy w punkcie 12, na Twój wniosek niezwłocznie prześledzimy transakcję i powiadomimy Cię o naszych ustaleniach. Wniosek taki możesz złożyć w sposób, który podajemy w punkcie 2 rozdziału **Jak możesz złożyć reklamację i jak ją obsłużymy**.
14. Nasza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez nas transakcji, obejmuje także opłaty oraz odsetki, którymi obciążyliśmy Twoje konto z powodu niewykonania lub nienależytego, w tym opóźnionego, wykonania transakcji.
15. Nie odpowiadamy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji w przypadku siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji wynika z innych przepisów prawa.
16. W przypadku, gdy transakcja płatnicza jest inicjowana za pośrednictwem TPP świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej:
- a. kwotę nieautoryzowanej transakcji zwrócimy Ci niezwłocznie, nie później niż do końca dnia roboczego po dniu, w którym stwierdzimy, że taka transakcja wystąpiła na koncie lub otrzymamy zgłoszenie w tej sprawie. Jeśli korzystasz z konta, to przywrócimy je do stanu jaki istniałby, gdyby taka transakcja nie miała miejsca;
  - b. zwracamy Ci kwotę niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej, a w razie potrzeby przywracamy obciążone konto do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca nienależyte jej wykonanie.

## Reklamacje

### Jak możesz złożyć reklamację i jak ją obsłużymy

1. Możesz składać reklamacje, które dotyczą:
  - a. usług Santander online i usługi Select;
  - b. funkcjonowania narzędzi autoryzacji;
  - c. transakcji nieautoryzowanych, złożonych przez osoby nieuprawnione, niewykonanych albo nienależycie wykonanych.
2. Reklamację możesz złożyć:
  - a. elektronicznie – napisz do nas w bankowości internetowej lub mobilnej;
  - b. telefonicznie – zadzwoń na infolinię;
  - c. osobiście – przyjdź do naszego oddziału lub placówki partnerskiej;
  - d. pisemnie – napisz do nas na adres banku lub naszego oddziału lub placówki partnerskiej;
  - e. na nasz adres do doręczeń elektronicznych *AE:PL-10627-95023-GADAI-17*.
3. Adresy oraz numery telefonów znajdziesz na [www.santander.pl](http://www.santander.pl) oraz w naszych oddziałach i placówkach partnerskich.
4. Do reklamacji dołącz dokumenty, które mogą pomóc w jej rozpatrzeniu.
5. Reklamowany wadliwie działający token dostarcz osobiście do naszego oddziału. Sprawdzimy go. Gdy okaże się, że przyczyna nieprawidłowego funkcjonowania tokena leży po Twojej stronie, zapłacisz za nowy token zgodnie z taryfą.
6. Reklamacje, które dotyczą transakcji nieautoryzowanych, złożonych przez osoby nieuprawnione niewykonanych lub nienależycie wykonanych, musisz nam zgłosić niezwłocznie, gdy je zauważysz. Jeśli tego nie zrobisz w ciągu 13 miesięcy od dnia obciążenia konta albo od dnia, w którym mieliśmy wykonać transakcję, Twoje roszczenie wobec nas wygasa.
7. Gdy składasz reklamację, możesz wybrać sposób w jaki na nią odpowiemy:
  - a. wiadomością w bankowości internetowej i mobilnej;
  - b. listem.
8. Na Twoją reklamację odpowiemy:
  - a. do 15 dni roboczych od dnia, w którym ją otrzymamy – gdy dotyczy ona usług płatniczych (m.in. wykonywanie transakcji płatniczych, wydawanie instrumentów płatniczych, usługi inicjowania transakcji płatniczej, usługi dostępu do informacji o rachunku płatniczym).

W szczególnie skomplikowanych przypadkach odpowiemy maksymalnie do 35 dni roboczych. Uprzedzimy Cię o tym. Podamy uzasadnienie opóźnienia, okoliczności wymagające dodatkowego ustalenia oraz przybliżony termin odpowiedzi;



- b. do 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym ją otrzymamy – gdy dotyczy pozostałych spraw. W szczególnie skomplikowanych przypadkach odpowiemy do 60 dni kalendarzowych. Uprzedzimy Cię o tym. Podamy uzasadnienie opóźnienia, okoliczności wymagające dodatkowego ustalenia oraz przybliżony termin odpowiedzi.
9. Możesz złożyć reklamację, która dotyczy:
  - a. umów ubezpieczenia zawartych w Santander online lub w usłudze Select, w serwisie ubezpieczyciela; oraz
  - b. Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym.
10. Reklamację, o której piszemy w punkcie 9, Przekażemy do rozpatrzenia przez ubezpieczyciela, jeśli stwierdzimy, że jej przyczyna nie dotyczy funkcjonowania usług Santander online lub usługi Select. W tym przypadku tryb rozpatrywania reklamacji określają ogólne warunki ubezpieczenia.
11. Jeśli złożysz reklamację, która dotyczy jednostek uczestnictwa, to rozpatrzemy ją na zasadach określonych w umowie o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych.
12. Możesz złożyć reklamację, która dotyczy serwisu Biura Maklerskiego. Taką reklamację prześlemy do rozpatrzenia przez Biuro Maklerskie, jeśli stwierdzimy, że jej przyczyna nie dotyczy funkcjonowania usług Santander online. W tym przypadku tryb rozpatrywania reklamacji, określa umowa maklerska wraz z regulacjami Biura Maklerskiego.
13. Możesz wnieść skargę na nasze działania lub działania placówek partnerskich do Komisji Nadzoru Finansowego.
14. Możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta.
15. Jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią na reklamację, możesz się od niej odwołać – złóż do nas ponownie reklamację.
16. Jeśli nie uwzględnimy Twojej reklamacji, możesz zwrócić się o rozstrzygnięcie sporu w trybie pozasądowym do:
  - a. 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](http://www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy).

- b. Rzecznika Finansowego.



Rzecznik Finansowy działa na podstawie Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. Więcej informacji znajdziesz na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).

17. Szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji udostępniamy na [www.santander.pl](http://www.santander.pl) oraz w naszych oddziałach i placówkach partnerskich.

## Pomoc merytoryczna i techniczna

### Jak możesz otrzymać pomoc w korzystaniu z usług Santander online i usługi Select

1. Pomoc merytoryczną i techniczną otrzymasz:
  - a. na infolinii;
  - b. u doradcy online (tylko w zakresie usługi Santander online);
  - c. u doradcy Select (tylko w zakresie usługi Select) – możesz do niego zadzwonić lub wysłać mejl;
  - d. w oddziale b lub w placówce partnerskiej.
2. Numery telefonów kontaktowych i adresy mejl znajdziesz na [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
3. Na infolinii świadczymy pomoc 24 godziny na dobę:
  - a. przyjmujemy zgłoszenia o wszelkich podejrzanym przypadkach związanych z korzystaniem z usług Santander online lub usługi Select;
  - b. udzielamy odpowiedzi na pytania o usługi Santander online i usługi Select;
  - c. wykonujemy zgłoszenia:
    - zastrzeżenia, blokowania i odblokowywania usług Santander online i narzędzia autoryzacji;
    - zablokowania usługi Select.
4. Na naszej infolinii możesz otrzymać pomoc merytoryczną i techniczną, jeśli Cię zidentyfikujemy. Zrobimy to za pomocą:
  - a. Twoich odpowiedzi na pytania, które dotyczą znanych Ci danych; lub
  - b. numeru NIK i hasła wykorzystywanego do obsługi telefonicznej; lub
  - c. jednorazowego kodu (ciąg cyfr), który wyślemy Ci w wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego; lub
  - d. mobilnej autoryzacji; lub
  - e. bezpośredniego połączenia z infolinią, które jest dostępne po zalogowaniu do aplikacji Santander mobile.
5. Jeśli zalogujesz się do Santander online możesz uzyskać pomoc techniczną i merytoryczną również u doradcy online.

Pomoc ta może polegać na współdzieleniu strony w Santander online pomiędzy Tobą a doradcą online. Polega to na dostępie przez doradcę online do treści wyświetlanych na Twoim ekranie.

## Rozwiązanie umowy


### Co musisz wiedzieć o rozwiązaniu i wygaśnięciu umowy

1. Umowa rozwiązuje się:
  - a. z upływem okresu wypowiedzenia, który wynosi:
    - miesiąc – gdy Ty wypowiedzasz;
    - dwa miesiące – gdy my wypowiadamy;
  - b. w dniu, który wskazujesz (musi się on mieścić w okresie od doręczenia informacji o zmianach do dnia ich wejścia w życie) – gdy zgłaszasz sprzeciw wobec zmienianych przez nas regulacji;
  - c. w dniu, który z Tobą uzgodnimy i wskażemy w porozumieniu stron;
  - d. w dniu, w którym otrzymamy wiarygodną (potwierdzoną) informację o Twojej śmierci;
  - e. gdy jesteś osobą małoletnią i Twój przedstawiciel ustawowy zgłosił sprzeciw dotyczący korzystania przez Ciebie z usług Santander online;
2. Umowę możemy wypowiedzieć z ważnych powodów, czyli gdy:
  - a. naruszysz postanowienia umowne;
  - b. przestaniemy prowadzić dany rodzaj usług Santander online;
  - c. nie będziemy mogli wykonywać umowy, bo zmieniło się prawo;
  - d. nie będziemy mogli wykonywać obowiązków, które wynikają z Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;
  - e. będziemy mieli uzasadnione podejrzenie, że usługi Santander online wykorzystano do celów niezgodnych z przepisami prawa;
  - f. utracisz pełną zdolność do czynności prawnych;
  - g. znajdziesz się na Liście ostrzeżeń publicznych Komisji Nadzoru Finansowego prowadzonej na podstawie art. 6b ust. 1 Ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym lub na liście ostrzeżeń publicznych organu nadzoru finansowego innego państwa;
  - h. zostaną na Ciebie nałożone sankcje, w tym również te ustanowione przez Organizację Narodów Zjednoczonych, Unię Europejską, Polskę, Wielką Brytanię, Stany Zjednoczone, a także w przypadku powiązania z krajem lub terytorium, które wskazujemy w naszej polityce sankcyjnej. Listę krajów i terytoriów objętych naszą polityką znajdziesz na stronie [www.santander.pl/przydatne-informacje/przeciwdzialanie-praniu-pieniedzy](http://www.santander.pl/przydatne-informacje/przeciwdzialanie-praniu-pieniedzy).
3. Możemy zamknąć usługi Santander online użytkownika z powodów wskazanych w punkcie 2, jeśli dotyczą one użytkownika.
4. Umowa wygasa, gdy zamkniemy wszystkie Twoje konta.


5. Rozwiązanie umowy nie oznacza rozwiązania stosunku prawnego powstałego pomiędzy Tobą a:
  - a. funduszem inwestycyjnym; w szczególności jednostki uczestnictwa nabyte przez Ciebie w funduszach inwestycyjnych za pośrednictwem usług Santander online pozostają w Twoim **subrejestrze**;
  - b. ubezpieczycielem w ramach umów ubezpieczenia zawartych za pośrednictwem usług Santander online, w tym Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieceniowym Funduszem Kapitałowym oraz zawartych za pośrednictwem serwisu ubezpieczyciela;
  - c. Biurem Maklerskim.
6. Od chwili rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy o udzielenie kredytu i wydanie płatniczej karty kredytowej nie zrobisz przelewu z rachunku karty kredytowej. Nie zmienia to pozostałych warunków umowy.
7. Jeśli odstąpisz od umowy, to znaczy, że odstępujesz także od umów zawartych w Santander online.

## Kiedy możemy zmienić regulamin i jak Cię o tym poinformujemy

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 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;
  - obligatoryjnych zmian wprowadzonych przez organizacje zrzeszające wydawców kart płatniczych w odniesieniu do wydawców kart oraz właścicieli bankomatów lub wpłatomatów;
  - obligatoryjnych zmian wprowadzonych dla nas jako uczestnika międzybankowych systemów rozliczeniowych.



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

2. Nie zmienimy warunków, na które umówiliśmy się z Tobą indywidualnie.
3. Będziemy informować Cię o proponowanych zmianach w regulaminie, taryfie oraz innych dokumentach, które są częścią umowy nie później niż 2 miesiące przed datą ich wejścia w życie.  
Informacje o zmianach przekazujemy Ci:
- a. do skrzynki pocztowej (EKK) – jeśli ją masz; albo
  - b. przesyłką pocztową na wskazany nam adres do korespondencji – jeśli nie masz skrzynki pocztowej (EKK); albo
  - c. w inny sposób, który wspólnie uzgodnimy i który będzie spełniał wymogi **trwałego nośnika**.
4. Jeśli nie wskażesz nam, że nie zgadzasz się na zmiany uznamy, że je akceptujesz. Jeśli nie zgadzasz się na zaproponowane zmiany, możesz przed dniem ich wejścia w życie:
- a. wypowiedzieć umowę bez ponoszenia opłat, ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zmianach, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany weszłyby w życie;
  - b. zgłosić sprzeciw bez wypowiedzenia – wtedy umowa wygaśnie w dniu poprzedzającym wejście w życie proponowanych zmian – bez ponoszenia opłat.

## Dodatkowe informacje

### Inne postanowienia

1. Postanowienia umowy w tym regulaminu, dotyczą również transakcji:
  - a. z rachunków własnych, które nie są rachunkami płatniczymi; lub
  - b. na rachunki, które nie są rachunkami płatniczymi.
2. Zobowiązujesz się do korzystania z Santander online zgodnie z postanowieniami umowy, regulaminu i innych dokumentów, które są częścią umowy a także zgodnie z przepisami prawa.
3. Regulamin oraz wszystkie dokumenty, które są częścią umowy znajdziesz na [www.santander.pl](http://www.santander.pl). Możesz je w każdej chwili pobrać, przechowywać i odtwarzać.
4. W okresie obowiązywania umowy możesz otrzymać na piśmie treść tej umowy, regulaminu i innych dokumentów, które są częścią umowy.
5. Wykaz wszystkich miejsc, w których prowadzimy działalność oraz adresy poczty elektronicznej do porozumiewania się z nami w zakresie usług Santander online podajemy na [www.santander.pl](http://www.santander.pl).
6. Musisz nas powiadomić, jeśli zmienią się Twoje dane osobowe lub dane do kontaktu z nami.
7. Musisz poinformować użytkownika o zmianach w regulaminie oraz wszystkich dokumentach stanowiących część umowy.
8. Umowę zawieramy i wykonujemy zgodnie z prawem polskim.
9. Spory związane z wykonywaniem łączącej nas umowy rozstrzygać będą sądy wskazane przez powszechnie obowiązujące prawo. Jest też możliwość polubownego rozstrzygnięcia sporu, o której piszemy w rozdziale **Jak możesz złożyć reklamację i jak ją obsłużymy**.
10. Usługi Santander online działają zgodnie z czasem środkowoeuropejskim.
11. Sposób w jaki zapewniamy dostępność opisaliśmy w dokumencie **Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami**. Od 28.06.2025 r. znajdziesz go na stronie [www.santander.pl/obb](http://www.santander.pl/obb).
12. Na podstawie przepisów prawa lub naszych uzasadnionych interesów możemy rejestrować rozmowy telefoniczne, audio lub wideo, które z Tobą prowadzimy. Nagrania te są poufne.

### Co musisz wiedzieć, jeśli chcesz korzystać z połączonych usług

1. Możesz korzystać jednocześnie z usług Santander online oraz Mini Firma lub Moja Firma plus. W takim przypadku możesz logować się do tych usług za pomocą loginu, hasła i narzędzia autoryzacji do usług Santander online. Nazywamy to połączeniem usług. Aby skorzystać z takiej możliwości, złóż nam oświadczenie.

2. Połączenie usług nie ma wpływu na sposób korzystania z każdej z nich. Wyjątkiem są wybrane czynności, których nie możesz wykonywać odrębnie dla jednej z połączonych usług. Wskazujemy je w punktach 3–7.
3. W dowolnej z połączonych usług, możesz zmienić wspólne dla wszystkich usług:
  - a. hasło;
  - b. sposób podawania hasła;
  - c. sposób logowania;
  - d. własny login.
4. Gdy przekroczysz dozwoloną liczbę błędnych prób logowania, to zablokujemy wszystkie połączone usługi.
5. Gdy przekroczysz dozwoloną liczbę błędnego użycia narzędzia autoryzacji, to tracisz możliwość korzystania z niego we wszystkich połączonych usługach.
6. Jeśli korzystasz z połączonych usług, to możesz żądać wyłącznie:
  - a. zablokowania, zastrzeżenia, odblokowania, usunięcia zastrzeżenia wszystkich połączonych usług;
  - b. zablokowania, zastrzeżenia, odblokowania, usunięcia zastrzeżenia narzędzia autoryzacji do wszystkich połączonych usług.
7. Jeśli poprosimy Cię o zmianę hasła, to do czasu aż tego nie zrobisz nie możesz korzystać z żadnej z połączonych usług.

## Słowniczek

Pojęcia, które są z **wykazu usług reprezentatywnych** zaznaczaliśmy pogrubieniem i umieściliśmy w nawiasie w kolumnie „wyjaśnienie”.

pojęcie	wyjaśnienie
aktywny rachunek inwestora giełdowego	rachunek inwestycyjny, który prowadzi dla Ciebie Biuro Maklerskie
Alerty24	Usługa, która polega na wysyłaniu do Ciebie komunikatów tekstowych. Dotyczą one Santander online oraz innych naszych usług, z których korzystasz. Ty decydujesz, czy chcesz je otrzymywać i wybierasz w jakiej formie: SMS ( <b>powiadomianie SMS</b> ), mejl czy powiadomienie w aplikacji mobilnej. Usługę opisaliśmy w wykazie.
alokacja składki	przeliczenie na jednostki ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego składki wpłaconej przez ubezpieczającego,

pojęcie	wyjaśnienie
autoryzacja	Twoja zgoda na wykonanie dyspozycji. Sposób w jaki jej udzielisz, przed jej realizacją, opisaliśmy w umowie i regulaminie. Autoryzację poprzedza uwierzytelnianie lub silne uwierzytelnienie.
bank, my	Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, <b>dostawca usług płatniczych</b>
Biuro Maklerskie	wyodrębniona organizacyjnie jednostka banku prowadząca działalność maklerską;
cecha biometryczna	Twoja unikalna i indywidualna cecha, która służy do identyfikacji lub autoryzacji dyspozycji na urządzeniu mobilnym
cyfrowy portfel	usługa, którą świadczy podmiot zewnętrzny (dostawca cyfrowego portfela) na podstawie umowy zawartej z posiadaczem karty lub użytkownikiem karty. Umożliwia rejestrowanie kart płatniczych i realizowanie przy ich użyciu transakcji płatniczych.
czek BLIK	ciąg cyfr generowany w Santander online, którym autoryzujesz transakcje czekiem BLIK
data waluty	<ol style="list-style-type: none"> <li>dla konta – moment, od którego lub do którego, naliczamy odsetki od pieniędzy, którymi – odpowiednio – obciążyliśmy lub uznaliśmy rachunek płatniczy</li> <li>dla Kantoru Santander – dzień, w którym rozliczamy transakcję wymiany walutowej</li> </ol>
domyślny rachunek do obciążeń, domyślne konto do obciążeń	rachunek, który wybierasz spośród rachunków własnych. Robisz to, aby przy zleceniu przelewu podpowiadał się on jako rachunek, z którego mamy wykonać przelew.
doradca online	nasz pracownik, z którym możesz porozmawiać na wideo (także w języku migowym) lub na czacie
doradca Select	nasz pracownik, z którym możesz porozmawiać, jeśli korzystasz z usługi Select,
dyspozycja	Twoje oświadczenie woli, w tym zlecenie płatnicze, które składasz w Santander online lub w usłudze Select. Autoryzujesz je w sposób określony w tym regulaminie.
dzień roboczy	dzień, który nie jest sobotą ani dniem ustawowo wolnym od pracy



pojęcie	wyjaśnienie
fundusz inwestycyjny	fundusz inwestycyjny otwarty lub specjalistyczny fundusz inwestycyjny otwarty lub fundusz zagraniczny: 1. którego jednostki uczestnictwa dostępne są w Santander online lub usłudze Select oraz 2. dla którego pełnimy funkcję dystrybutora.
hasło	Hasło, którym identyfikujesz się w Santander online. Znasz je tylko Ty.
hasło do czeków BLIK	kod cyfrowy, który ustawisz w Santander online, aby autoryzować transakcję czekiem BLIK
hasło do obsługi telefonicznej	Hasło, którym identyfikujesz się w usłudze Select. Nadajesz je w Santander online. Znasz je tylko Ty.
hasło startowe	Hasło, którym identyfikujesz się po raz pierwszy do Santander online. Otrzymasz je od nas: 1. wiadomością SMS na numer telefonu – ten sam, na który dostajesz <b>smsKody</b> , zapisany w Twojej umowie; albo 2. mejlem jako zaszyfrowany dokument; albo 3. w zabezpieczonej kopercie. Znasz je tylko Ty.
infolinia	Nasza jednostka, której konsultanci udzielą Ci pomocy merytorycznej i technicznej oraz przyjmą do realizacji wybrane dyspozycje. Sposób kontaktu z infolinią oraz wykaz realizowanych dyspozycji określiliśmy na <a href="http://www.santander.pl">www.santander.pl</a> . <b>(usługa bankowości telefonicznej)</b>
integrator płatności internetowych	firma, która umożliwia sklepom internetowym i innym podmiotom, które sprzedają towary i usługi, przyjmowanie płatności od ich klientów przez Przelew24
jednostka uczestnictwa	jednostka uczestnictwa funduszu inwestycyjnego otwartego, jednostka uczestnictwa specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego lub tytuł uczestnictwa w funduszu zagranicznym, który jest instrumentem finansowym niedopuszczonym do obrotu zorganizowanego

pojęcie	wyjaśnienie
jednostki ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego	jednakowej wartości udziały, na które podzielone są aktywa ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego,
klient, Ty	osoba fizyczna, dla której prowadzimy konto i która korzysta z Santander online.
klient Select	<p>klient, który w każdym z ostatnich trzech miesięcy kalendarzowych spełnia co najmniej jeden z poniższych warunków:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. miesięczne wpływy na jego konto wynoszą minimum 10 000 zł (w tym przynajmniej jeden wpływ w wysokości co najmniej 7 500 zł); lub</li> <li>2. utrzymuje średnie saldo sumy aktywów (liczone jako średnia ze stanu w poszczególnych dniach miesiąca) na swoich rachunkach, na wszystkich swoich funduszach inwestycyjnych i ubezpieczeniowych funduszach kapitałowych i na rachunku inwestycyjnym prowadzonym dla niego przez Biuro Maklerskie (pod warunkiem posiadania przez nas stosownej podstawy prawnej otrzymania i przetwarzania tych danych), w wysokości co najmniej 150 000 zł; lub</li> <li>3. utrzymuje średnie saldo sumy aktywów (liczone jako średnia ze stanu w poszczególnych dniach miesiąca) na wszystkich swoich funduszach inwestycyjnych i ubezpieczeniowych funduszach kapitałowych oraz na rachunku inwestycyjnym prowadzonym dla niego przez Biuro Maklerskie (pod warunkiem posiadania przez nas stosownej podstawy prawnej otrzymania i przetwarzania tych danych), w kwocie co najmniej 100 000 zł</li> </ol> <p>Powyższe warunki są weryfikowane przez nas w drodze zautomatyzowanego przetwarzania danych.</p> <p>Średnie saldo sumy aktywów obliczamy jako sumę sald na koniec każdego dnia podzieloną przez liczbę dni w danym miesiącu. Gdy saldo wyrażone jest w walucie obcej, przeliczamy je wg kursu średniego NBP obowiązującego w danym dniu.</p>

pojęcie	wyjaśnienie
kod autoryzacyjny	jednorazowy kod uwierzytelniający, którym autoryzujesz swoją dyspozycję. To smsKod albo kod z tokena albo kod BLIK.
kod BLIK	ciąg cyfr generowany w aplikacji mobilnej, którym autoryzujesz transakcję BLIK
konto, rachunek	rachunek bankowy, w tym rachunek płatniczy lub kredytowy, który prowadzimy dla Ciebie i do którego oferujemy usługi Santander online.
konto osobiste	rachunek własny złotowy; nie jest nim konto oszczędnościowe oraz rachunek kredytowy do karty kredytowej, którą Ci wydaliśmy.
konto oszczędnościowe	rachunek płatniczy o charakterze oszczędnościowo–rozliczeniowym, który prowadzimy dla Ciebie; w nazwie ma słowa „konto oszczędnościowe” lub „konto systematyczne”
kurs walutowy	ustalona w dniu zawarcia transakcji wymiany walut cena jednostki waluty bazowej, wyrażona w walucie rozliczeniowej,
login	NIK lub własny login,
metoda oszczędzania	reguła zasilenia rachunku do celowego oszczędzania pieniędzmi z Twojego konta osobistego
mobilna autoryzacja	<p>narzędzie autoryzacji dostępne w aplikacji mobilnej. Pozwala Cię zidentyfikować i autoryzować Ci dyspozycje w Santander online i Serwisie Ubezpieczyciela przez:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. wyświetlenie w aplikacji mobilnej danych tej dyspozycji; oraz</li> <li>2. potwierdzenie jej kodem PIN do mobilnej autoryzacji lub cechą biometryczną.</li> </ol> <p>Mobilna autoryzacja może być także wykorzystana do potwierdzania Twojej tożsamości lub autoryzacji Twoich dyspozycji na infolinii lub w usłudze Select.</p>
Moje cele	usługa, w której możesz wybrać metodę oszczędzania dla wpłat na rachunek do celowego oszczędzania dla każdego Twojego celu

pojęcie	wyjaśnienie
narzędzie autoryzacji	<p>Jest to w:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. w bankowości internetowej – mobilna autoryzacja, smsKod lub token;</li> <li>2. w aplikacji mobilnej – mobilna autoryzacja.</li> </ol>
NIK	Twój 8 cyfrowy Numer Identyfikacji Klienta, który wykorzystujesz, przy uwierzytelnianiu w Santander online
odbiorca	<p>Osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna, która nie ma osobowości prawnej, a której ustawa przyznaje zdolność prawną.</p> <p>Odbiera ona pieniądze, które są przedmiotem transakcji.</p>
oddział	nasza jednostka organizacyjna, w której obsługujemy klientów
ogólne warunki ubezpieczenia	dokument, który zawiera warunki ubezpieczenia, w szczególności określa prawa i obowiązki stron, zasady zawarcia umowy i jej wykonania, w tym obsługi, a także zakończenia ochrony ubezpieczeniowej
osoba małoletnia	osoba, która skończyła 13 lat i nie skończyła 18 lat
pełnomocnictwo	<p>upoważnienie nadane przez Ciebie użytkownikowi;</p> <p>uprawnia użytkownika do tego, aby w Santander online uzyskiwał informacje o Twoich kontach i składał dyspozycje na Twoją rzecz i w Twoim imieniu</p>
PIN do mobilnej autoryzacji	kod cyfrowy, który służy do identyfikacji i autoryzacji Twoich dyspozycji, gdy korzystasz z mobilnej autoryzacji
PIN tokena	kod cyfrowy, dzięki któremu tylko Ty możesz używać Twojego tokena
placówka partnerska	nasza placówka agencyjna oznaczona jako „Placówka Partnerska Santander Bank Polska”
płatność powtarzalna BLIK	transakcja BLIK realizowana cyklicznie; jej parametry (w tym kwotę i częstotliwość) ustalasz z odbiorcą.
płatność zbliżeniowa BLIK, BLIK zbliżeniowy	płatność zbliżeniowa urządzeniem mobilnym w systemie BLIK

pojęcie	wyjaśnienie
podpis elektroniczny, pieczęć elektroniczna, kwalifikowany podpis elektroniczny	podpis lub pieczęć opisane w Rozporządzeniu 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,
polecenie przelewu	usługa płatnicza, która polega na uznaniu rachunku płatniczego odbiorcy; polecenie przelewu jest wykonywane z rachunku płatniczego płatnika przez dostawcę płatnika, który prowadzi rachunek płatniczy płatnika; zleca je płatnik. Poleceniem przelewu nie są: 1. polecenie przelewu wewnętrznego; 2. polecenie przelewu SEPA; 3. polecenia przelewu w walucie obcej <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych).</b>
polecenie przelewu SEPA	usługa inicjowana przez płatnika, która polega na przekazaniu środków pieniężnych w euro z rachunku płatniczego płatnika na rachunek płatniczy odbiorcy, jeżeli co najmniej jeden z dostawców wykonuje działalność w kraju Jednolitego Obszaru Płatności w Euro (SEPA) <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b>
polecenie przelewu wewnętrznego	usługa inicjowana przez płatnika, która polega na przekazaniu środków pieniężnych między rachunkami płatniczymi prowadzonymi przez tego samego dostawcę <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b>
polecenie przelewu w walucie obcej	usługa inicjowana przez płatnika, która polega na przekazaniu środków z krajowego rachunku płatniczego płatnika u dostawcy na krajowy rachunek płatniczy odbiorcy u dostawcy w walucie innej niż złoty oraz euro. <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b>
powiadamanie SMS	usługa, która polega na przekazywaniu za pośrednictwem wiadomości SMS komunikatów, które dotyczą rachunku płatniczego <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b>

pojęcie	wyjaśnienie
przekaz Western Union	międzynarodowy lub krajowy przekaz pieniężny, wysyłasz lub odbierasz pieniądze w systemie Western Union
przelew	wysłanie pieniędzy w Santander online
przelew między rachunkami własnymi	wysłanie pieniędzy między rachunkami własnymi. Jest <b>poleceniem przelewu wewnętrznego</b> , z wyjątkiem przelewu, w którym jeden z rachunków własnych nie jest rachunkiem płatniczym.
przelew na rachunek obcy	wysłanie pieniędzy z rachunku własnego na inny, który nie jest rachunkiem własnym
przelew natychmiastowy	wysłanie pieniędzy w złotych na rachunek płatniczy w innym krajowym banku. Realizujemy go od razu, w dniu, w którym złożysz nam taką dyspozycję w systemie rozliczeniowym Express Elixir albo BlueCash. To <b>polecenie przelewu</b> , z wyjątkiem przelewu, w którym rachunek własny nie jest rachunkiem płatniczym.
przelew na telefon BLIK	wysłanie pieniędzy na konto odbiorcy, które w systemie BLIK jest powiązane z numerem telefonu, który podasz w dyspozycji. Przelew realizujemy od razu, w dniu, w którym złożysz taką dyspozycję. Jest to <b>polecenie przelewu</b> lub <b>polecenie przelewu wewnętrznego</b> .
przelew walutowy krajowy	<b>polecenie przelewu w walucie obcej</b>
przelew walutowy na rachunek w banku	<b>polecenie przelewu wewnętrznego</b> na rachunek walutowy inny niż rachunek własny
przelew walutowy zagraniczny	wysłanie pieniędzy na zagraniczny rachunek płatniczy w złotych lub walucie obcej. Jest to <b>polecenie przelewu</b> , ale nie jest <b>poleceniem przelewu SEPA</b> .
Przelew24	przelew za Twój zakup towarów lub usług od firm, które korzystają z integratorów płatności internetowych. Realizujemy go od razu, w dniu, gdy złożysz dyspozycję. Jest to <b>polecenie przelewu wewnętrznego</b> , z wyjątkiem przelewu, w którym rachunek własny nie jest rachunkiem płatniczym.

pojęcie	wyjaśnienie
PSP	Polski Standard Płatności Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie – firma, która zarządza systemem BLIK i go udostępnia.
rachunek jednostek	wydzielony dla umowy ubezpieczenia rejestr jednostek funduszy. Jednostki funduszy są na nim zarachowywane i odliczane w sposób, który określają ogólne warunki ubezpieczenia,
rachunek obcy	rachunek bankowy, który prowadzi inny bank lub prowadzimy my dla innego klienta niż Ty.
rachunek własny	każdy rachunek (złotowy i walutowy), który prowadzimy dla Ciebie. Nie jest nim rachunek kredytowy, poza rachunkiem karty kredytowej, którą Ci wydaliśmy. Może on być obciążany lub uznawany w Santander online według odpowiednich umów o konto lub kartę kredytową.
regulacje	umowy, które zawarliśmy, a także dokumenty, które są częścią tych umów oraz warunki ubezpieczeń do umów ubezpieczenia zawartych przez nas jako ubezpieczającego
regulamin	Regulamin usług Santander online dla klientów indywidualnych
Regulamin Ubezpieczeniowych Funduszy Kapitałowych	dokument, który zawiera w szczególności cel i zasady polityki inwestycyjnej Ubezpieczeniowych Funduszy Kapitałowych (Program Inwestycyjny In Plus). Jest on załącznikiem do odpowiednich ogólnych warunków ubezpieczenia.
rejestr	elektroniczna ewidencja danych, które dotyczą uczestnika funduszu i posiadanych przez niego jednostek uczestnictwa w danym funduszu inwestycyjnym
serwis ubezpieczyciela	platforma internetowa ubezpieczyciela, która umożliwia Ci dostęp do ubezpieczeń, w zakresie i na zasadach określonych w regulaminie korzystania z danego serwisu ubezpieczyciela

pojęcie	wyjaśnienie
silne uwierzytelnianie	<p>1. Uwierzytelnianie, które zapewnia ochronę poufności danych przez zastosowanie co najmniej dwóch z poniższych elementów:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. wiedza o czymś, o czym wiesz wyłącznie Ty;</li> <li>b. posiadanie czegoś, co masz wyłącznie Ty;</li> <li>c. Twoje cechy charakterystyczne.</li> </ul> <p>2. Elementy te są integralną częścią uwierzytelnienia i są niezależne w taki sposób, że naruszenie jednego z nich nie osłabia wiarygodności pozostałych.</p>
skrzynka odbiorcza	<p>Twoja skrzynka w Santander online, która umożliwia – w zakresie i na zasadach opisanych w regulaminie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. wysyłanie przez nas Tobie wiadomości i składanie przez nas oświadczeń woli;</li> <li>2. przesyłanie przez Ciebie do nas korespondencji oraz składanie przez Ciebie oświadczeń woli.</li> </ul>
skrzynka pocztowa EKK	<p>Twoja skrzynka w Elektronicznym kanale kontaktu, która jest trwałym nośnikiem informacji w rozumieniu przepisów prawa</p>
smsKod	<p>jednorazowy kod cyfrowy w wiadomości SMS, którą wysyłamy pod uzgodniony z Tobą numer telefonu komórkowego (wskazany w umowie, a dla użytkownika w pełnomocnictwie).</p> <p>Dzięki niemu możemy Cię zidentyfikować i możesz autoryzować swoje dyspozycje w Santander online i serwisie ubezpieczyciela.</p> <p>Przesyłanie smsKodu jest <b>powiadamianiem SMS</b>.</p>
statut	<p>uchwalony, zgodnie z właściwymi przepisami prawa statut lub inna regulacja, które określają prawa i obowiązki związane z uczestnictwem w funduszu inwestycyjnym</p>
subrejestr	<p>część rejestru uczestnika funduszu, która odnosi się do nabytych jednostek uczestnictwa w danym subfunduszu; Subrejestr jest identyfikowalny jednoznacznie przypisanym numerem.</p>
system BLIK	<p>system płatności mobilnych, który umożliwia realizację i rozliczenie transakcji BLIK. Zarządza nim PSP.</p>



pojęcie	wyjaśnienie
tabela opłat i limitów	dokument, który zawiera w szczególności parametry, które dotyczą wysokości opłat i prowizji; limity oraz wskaźniki, stosowane w umowie ubezpieczenia. Jest on załącznikiem do ogólnych warunków ubezpieczenia
taryfa	<b>Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polska S.A. za czynności bankowe dla klientów indywidualnych</b> ; zwana inaczej Tabelą opłat i prowizji
terminal płatniczy	urządzenie elektroniczne, dzięki któremu wykonasz transakcję BLIK za zakup towarów lub usług
token	nasze urządzenie kryptograficzne, które generuje jednorazowe kody. Wydawaliśmy je naszym klientom do 31.03.2011 r. Dzięki niemu możemy Cię zidentyfikować i możesz autoryzować swoje dyspozycje w Santander online i serwisie ubezpieczyciela.
TPP	firma, która świadczy usługi płatnicze (TPP tj. Third Party Provider). Usługi te polegają na: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. inicjowaniu transakcji płatniczych;</li> <li>2. dostępie do informacji o rachunku płatniczym;</li> <li>3. wydawaniu instrumentów płatniczych opartych na karcie płatniczej.</li> </ol>
TPP świadczący usługę dostępu do informacji o rachunku	dostawca usług płatniczych, który świadczy usługę dostępu do informacji o rachunku
TPP świadczący usługę inicjowania transakcji płatniczej	dostawca usług płatniczych, który świadczy usługę inicjowania transakcji płatniczej
transakcja	zainicjowany przez Ciebie przelew lub wypłata gotówki,
transakcja BLIK	transakcja w systemie BLIK,

pojęcie	wyjaśnienie
transakcja natychmiastowej wymiany walut w Kantorze Santander, transakcja wymiany walutowej	<p>transakcja, którą możesz złożyć w Kantorze Santander, a która polega na kupnie lub sprzedaży waluty za inną walutę (waluta bazowa za walutę rozliczeniową) według ustalonego kursu walutowego, z terminem rozliczenia, który przypada w dniu zawarcia transakcji.</p> <p>Transakcja natychmiastowej wymiany walut nie zostanie zawarta, jeżeli w momencie jej zawierania nie będziesz mieć wystarczającej kwoty pieniędzy na rachunku wskazanym do rozliczenia transakcji.</p> <p>Transakcja wymiany walutowej jest <b>poleceniem przelewu wewnętrznego</b>.</p>
trwały nośnik	<p>nośnik, dzięki któremu przechowasz informacje, które do Ciebie wysyłamy. Dzięki niemu masz możliwość:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. dostępu do tych informacji przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji oraz</li> <li>2. odtwarzania przechowywanych informacji w niezmienionej postaci</li> </ol>
ubezpieczający	<p>klient, który zawiera z ubezpieczycielem umowę ubezpieczenia albo my, gdy zawieramy z ubezpieczycielem umowę ubezpieczenia na rzecz naszych klientów</p>
ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym	<p>umowa ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (Program Inwestycyjny In Plus), zawarta za naszym pośrednictwem,</p>
ubezpieczeniowe fundusze kapitałowe	<p>wyodrębnione części aktywów ubezpieczyciela gromadzone i inwestowane z przeznaczeniem na określone wypłaty przewidziane w umowach ubezpieczenia</p>
ubezpieczony	<p>klient, na rzecz którego ubezpieczyciel świadczy ochronę ubezpieczeniową</p>
ubezpieczyciel	<p>zakład ubezpieczeń, wskazany w ogólnych warunkach ubezpieczenia, który świadczy ochronę ubezpieczeniową na rzecz klienta</p>
uczestnik funduszu	<p>klient, na rzecz którego w rejestrze uczestników funduszu inwestycyjnego zapisane są jednostki uczestnictwa lub ich ułamkowe części,</p>

pojęcie	wyjaśnienie
umowa	umowa, na podstawie której świadczymy usługi Santander online
umowa maklerska	umowa o świadczenie usług maklerskich i innych usług w niej określonych, którą zawierasz z Biurem Maklerskim,
umowa o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych	„Umowa o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych” lub „Umowa o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych i tytułów uczestnictwa w funduszach zagranicznych” zawarta między Tobą a nami
usługa bankowości elektronicznej	usługa, która polega na dostępie do rachunku płatniczego przez internet; umożliwia sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji wykonanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b>
usługa bankowości telefonicznej	usługa, która polega na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy; umożliwia między innymi sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku; <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b>
usługa bankowości telefonicznej Select, usługa Select	zdalny dostęp do naszych usług bankowych, na które składają się: 1. <b>usługa bankowości telefonicznej;</b> 2. usługi telefoniczne niepowiązane z rachunkiem płatniczym.
usługa dostępu do informacji o rachunku płatniczym	usługa, która polega na dostarczaniu przez TPP informacji o co najmniej jednym Twoim rachunku płatniczym dostępnym online, który dla Ciebie prowadzimy
usługa inicjowania transakcji płatniczej	usługa, która polega na inicjowaniu przez TPP zlecenia płatniczego na Twój wniosek, z rachunku płatniczego, który dla Ciebie prowadzimy

pojęcie	wyjaśnienie
usługi Santander online, Santander online	zdalny dostęp do naszych usług bankowych, na które składają się: 1. <b>usługa bankowości elektronicznej;</b> 2. usługi bankowości internetowej niepowiązane z rachunkiem płatniczym.
ustawa, UUP	Ustawa o usługach płatniczych
uwierzytelnianie	weryfikacja przez nas Twojej tożsamości (jako klienta i użytkownika) lub ważności stosowania instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających
użytkownik	osoba fizyczna, która ma pełną zdolność do czynności prawnych, upoważniona przez Ciebie, aby mieć dostęp do informacji o Twoich rachunkach oraz składać dyspozycje w Santander online w Twoim imieniu i na Twoją rzecz
waluta bazowa	pierwsza waluta w parze walutowej (np. dla EUR / PLN walutą bazową jest EUR)
waluta rozliczeniowa	druga waluta w parze walutowej (np. dla EUR / PLN walutą rozliczeniową jest PLN)
Western Union	Western Union Payment Services Ireland Limited z siedzibą w Dublinie, która realizuje przekazy Western Union,
własny login	identyfikator, który samodzielnie sobie ustawisz i którym Cię uwierzytelniamy w Santander online,
wykaz	wydany przez nas <b>Wykaz i opis funkcji usług Santander online</b> dostępny na <a href="http://www.santander.pl">www.santander.pl</a>
wypłata BLIK	transakcja BLIK, która polega na <b>wypłacie gotówki</b> , z bankomatu lub terminala płatniczego
wypłata gotówki	usługa, która polega na wypłacie gotówki z rachunku płatniczego konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w placówce dostawcy <b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b>
zablokowanie narzędzia autoryzacji	uniemożliwienie korzystania z narzędzia autoryzacji
zablokowanie usług Santander online	uniemożliwienie korzystania z usług Santander online

pojęcie	wyjaśnienie
zablokowanie usługi Select	uniemożliwienie korzystania z usługi Select
zastrzeżenie usług Santander online	uniemożliwienie korzystania z usług Santander online. Dostęp możemy przywrócić na Twój wniosek. Wtedy ponownie aktywujemy usługi Santander online i wydamy Ci nowe hasło startowe.
zaufane urządzenie mobilne, zaufane urządzenie dla aplikacji mobilnej	urządzenie mobilne (w szczególności telefon komórkowy, tablet), które dodasz w Santander mobile do listy urządzeń mobilnych i które służy do korzystania z Santander mobile.
zaufany komputer, zaufane urządzenie dla przeglądarek	komputer lub inne urządzenie (w szczególności telefon komórkowy, tablet), które dodasz w Santander internet do listy urządzeń zaufanych i które służy do korzystania z Santander internet przez przeglądarkę.
zaufany numer telefonu komórkowego	numer telefonu komórkowego, który dodasz w Santander online do listy numerów telefonów komórkowych i który możesz doładować bez potwierdzania narzędziem autoryzacji.
zaufany odbiorca przelewów	odbiorca, którego dodasz w Santander online do listy odbiorców i do którego robisz przelewy bez potwierdzania narzędziem autoryzacji.
zlecenie planowanej jednorazowej wymiany waluty w Kantorze Santander, zlecenie planowanej jednorazowej wymiany waluty	<p>forma zawarcia transakcji wymiany walutowej, w której zlecasz nam wykonanie przewalutowania:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. w wybranym przez Ciebie dniu;</li> <li>2. określonej kwoty;</li> <li>3. po kursie walutowym z godziny 10:00 z dnia realizacji zlecenia.</li> </ol> <p>Realizacja transakcji może wystąpić najwcześniej w kolejnym dniu po dniu złożenia zlecenia.</p>

pojęcie	wyjaśnienie
<p>zlecenie planowanej stałej wymiany waluty w Kantorze Santander, zlecenie planowanej stałej wymiany waluty</p>	<p>forma zawarcia transakcji wymiany walutowej, w której wyznaczasz:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. datę pierwszej realizacji transakcji, która może wystąpić najwcześniej w kolejnym dniu po dniu złożeniu zlecenia;</li> <li>2. częstotliwość realizacji wymiany waluty;</li> <li>3. czas trwania zlecenia;</li> <li>4. kwotę wymiany.</li> </ol> <p>Kursem walutowym realizacji każdej z transakcji jest kurs walutowy z godziny 10:00 z dnia jej wykonania.</p>
<p>zlecenie warunkowe order w Kantorze Santander, zlecenie warunkowe order</p>	<p>szczególny tryb zawarcia transakcji wymiany walutowej, który polega na tym, że transakcja zostaje zawarta, gdy w czasie trwania zlecenia zostanie osiągnięty kurs walutowy wyznaczony przez Ciebie.</p> <p>Wyznaczasz czas obserwacji kursu walutowego dla zlecenia warunkowego order – podajesz datę oraz godzinę. Czas ten nie może być dłuższy niż rok od dnia złożenia zlecenia.</p>
<p>zlecenie płatnicze</p>	<p>oświadczenie Twoje lub odbiorcy skierowane do Twojego lub jego dostawcy. Zawiera ono polecenie wykonania transakcji</p>
<p>zlecenie stałe</p>	<p>usługa inicjowana przez płatnika, która polega na cyklicznym przekazywaniu pieniędzy w określonej wysokości z rachunku płatniczego płatnika na rachunek płatniczy odbiorcy</p> <p><b>(definicja z wykazu usług reprezentatywnych)</b></p>

## Załącznik do Regulaminu usług Santander online dla klientów indywidualnych – limity kwotowe transakcji

Tabela 1 – Przelewy na rachunki obce

rodzaj limitu	wartość maksymalna (dziennie) w złotych
dzienny limit przelewów z dodatkową autoryzacją (Ty i użytkownik)	200 000 (istnieje możliwość ustalenia wyższej kwoty)
dzienny limit przelewów bez dodatkowej autoryzacji (Ty i użytkownik)	10 000
dzienny limit przelewów w aplikacji Santander mobile (Ty i użytkownik)	10 000
dzienny limit przelewów użytkownika	200 000

Tabela 2 – Otwieranie lokat

wartość minimalna lokaty	wartość maksymalna lokaty w złotych
określamy w regulaminie danej lokaty	1 000 000 (jednego dnia możesz założyć kilka lokat o tej samej wartości np.: 5 x 1 000 000)

Tabela 3 – Przelewy walutowe – dodatkowe ograniczenia

rodzaj przelewu	wartość minimalna przelewu w złotych (w przeliczeniu)	wartość maksymalna przelewu
przelew pomiędzy rachunkami własnymi z przewalutowaniem (tj. zakup/sprzedaż waluty)	5	brak ograniczeń
przelew na rachunek obcy	5	równa dziennemu limitowi przelewów na rachunki obce dla transakcji zabezpieczonych tokenem lub smsKod-em (w przeliczeniu)

Tabela 4 – Transakcje BLIK

<b>rodzaj limitu</b>	<b>wartość maksymalna w złotych</b>
dzienny limit wypłat BLIK	10 000
dzienny limit na zakupy BLIK	10 000
maksymalna kwota czeku BLIK	3 000

Tabela 5 – Przelewy natychmiastowe

<b>rodzaj limitu</b>	<b>wartość maksymalna w złotych</b>
limit pojedynczego przelewu natychmiastowego w systemie rozliczeniowym Express Elixir	5 000
limit pojedynczego przelewu natychmiastowego w systemie rozliczeniowym BlueCash	20 000

Tabela 6 – Transakcje wymiany walutowej

<b>waluta</b>	<b>dzienny limit transakcji wymiany walutowej</b>
EUR	500 000
USD	500 000
GBP	500 000
CHF	500 000
CZK	10 000 000
DKK	5 000 000
NOK	5 000 000
SEK	5 000 000
CAD	5 000 000
AUD	5 000 000
JPY	50 000 000
HUF	150 000 000
TRY	1 000 000
RON	2 000 000
MXN	10 000 000



Tabela 7 – Przekazy Western Union

rodzaj limitu	wartość maksymalna
dzienny limit wysłanych Przekazów Western Union	6 000 złotych
miesięczny limit odebranych Przekazów Western Union	10 sztuk

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](mailto:kontakt@santander.pl)