Regulamin Aplikacji Mobilnej Santander Consumer Bank S.A.
Obowiązuje od 14.09.2019 r.

Santander Consumer Bank

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejszy Regulamin Aplikacji Mobilnej, zwany dalej Regulaminem, określa zasady korzystania i zakres usług świadczonych Użytkownikom Aplikacji Mobilnej przez Santander Consumer Bank S.A. oraz reguły współpracy pomiędzy Bankiem a Użytkownikiem Aplikacji Mobilnej w zakresie korzystania z tych usług.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1) **Adres e-mail** – jedna z form kontaktu Banku z Użytkownikiem Aplikacji; dla Klientów z czynną Umową BE - zaufany adres e-mail, dla Klientów bez czynnej Umowy BE - adres e-mail;
2) **Autoryzacja** - potwierdzenie Dyspozycji złożonej przez Użytkownika Aplikacji w sposób określony w Regulaminie;
3) **Aplikacja Mobilna/Aplikacja** – oprogramowanie udostępniane przez Bank, instalowane na Urządzeniu Mobilnym, umożliwiające świadczenie usług bankowych, w tym składanie Dyspozycji;
4) **Bank** - Santander Consumer Bank S.A.;
5) **BE** – Bankowość Elektroniczna – świadczenie przez Bank usług za pomocą Bankowości Internetowej, Aplikacji Mobilnej i Bankowości Telefonicznej;
6) **BI** – Bankowość Internetowa (usługa Bankowości Internetowej) – serwis umożliwiający świadczenie usług bankowych, w tym składanie Dyspozycji za pośrednictwem serwisu BI pod adresem online.santanderconsumer.pl;
7) **BT** – Bankowość Telefoniczna (usługa Bankowości Telefonicznej) – serwis umożliwiający świadczenie usług bankowych, w tym składanie Dyspozycji za pośrednictwem kontaktu telefonicznego, kontaktu SMS;
8) **Dyspozycja** - oświadczenie woli Użytkownika Aplikacji związane z dokonywaniem czynności bankowych za pośrednictwem Aplikacji;
9) **Kod SMS** - losowy ciąg cyfr generowany przez Bank, wysyłany w formie wiadomości SMS na Numer telefonu wskazany przez Użytkownika Aplikacji;
10) **Identyfikacja Danymi Biometrycznymi** – funkcjonalność udostępniona na Urządzeniu Mobilnym przez producenta Urządzenia Mobilnego; metoda weryfikacji tożsamości przy wykorzystaniu cech fizycznych zarejestrowanych przez Użytkownika Aplikacji na Urządzeniu Mobilnym, umożliwiająca identyfikację i Autoryzację;
11) **Konsument** - konsument w rozumieniu przepisu art. 221 Kodeksu cywilnego;
12) **Numer telefonu** - dla Klientów z czynną Umową BE - zaufany numer telefonu komórkowego zgłoszony w Banku; dla Klientów bez czynnej umowy BE numer telefonu komórkowego, na który wysyłane są Hasła SMS w celu autoryzacji przy rejestracji Aplikacji i SCA Użytkownika;
13) **Oddział Banku** - jednostka organizacyjna Banku świadcząca bezpośrednią obsługę Konsumentów;
14) **PIN do Aplikacji** – unikalny ciąg cyfr (od 4 do 8) stosowany jako sposób uwierzytelnienia Użytkownika w Aplikacji;
15) **Rachunek Płatniczy (Rachunek Karty)** – rachunek prowadzony przez Bank w PLN, przeznaczony do wykonywania i rozliczania transakcji oraz operacji zgodnie z Umową Produktową;
16) **RTS** - ROZPORZĄDZENIE DELEGOWANE KOMISJI (UE) 2018/389 z dnia 27 listopada 2017 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 w odniesieniu do regulacyjnych standardów technicznych dotyczących silnego uwierzytelniania klienta i wspólnych i bezpiecznych otwartych standardów komunikacji;
17) **SCA** – Strong Customer Authentication, czyli silne uwierzytelnienie Użytkownika zgodnie z RTS;
18) **Umowa BE** - umowa o Świadczenie Usług Bankowości Elektronicznej;
19) **Umowa Produktowa** - umowa dotycząca korzystania z produktu oferowanego przez Bank lub za jego pośrednictwem przez podmioty współpracujące z Bankiem;
20) **Urządzenie Mobilne** – smartfon z systemem operacyjnym iOS lub Android, obsługujący transmisję danych i posiadający dostęp do Internetu;
21) **Usługa Powiadomień** - usługa umożliwiająca przesyłanie informacji na temat produktów posiadanych przez Użytkownika Aplikacji, przed i po wystąpieniu zdarzeń związanych z posiadanymi produktami, produktów i usług świadczonych przez Bank lub o charakterze informacyjnym;
22) **Użytkownik Aplikacji/Użytkownik** – Konsument będący Klientem Banku, posiadający czynną Umowę BE, bądź będący posiadaczem karty kredytowej bez zawartej Umowy BE, który pobrał i zarejestrował Aplikację;
23) **Zaufane Urządzenie Mobilne** – Urządzenie Mobilne, na którym dokonano rejestracji Aplikacji, zarejestrowane w systemach Banku i wykorzystywane w celu SCA.

§ 3 UDOSTĘPNIENIE I KORZYSTANIE Z APLIKACJI MOBILNEJ

1. Udostępnienie Aplikacji Użytkownikowi następuje poprzez umożliwienie pobrania jej na Urządzenie Mobilne z odpowiedniego sklepu:
   1) dla systemu operacyjnego iOS ze sklepu App Store,
   2) dla systemu operacyjnego Android ze sklepu Google Play.
2. Najnowsza wersja Aplikacji będzie umieszczona w odpowiednim z wymienionych powyżej sklepów i dostępna do pobrania przez Użytkownika.
3. Korzystanie z Aplikacji wymaga uprzedniego zaakceptowania przez Użytkownika warunków niniejszego Regulaminu oraz

zobowiązania się do ich przestrzegania.

4. Korzystanie z Aplikacji jest bezpłatne (ew. koszty mogą się pojawić przy korzystaniu z transmisji danych zgodnie ze stawkami operatora).

§ 4 REJESTRACJA I LOGOWANIE DO APLIKACJI MOBILNEJ

1. Aplikacja wymaga rejestracji na Urządzeniu Mobilnym z wykorzystaniem następujacych danych:
   1) numeru telefonu,
   2) numeru PESEL,
   3) zawartych w dokumencie tożsamości,
   4) Kodu SMS,
   5) Adresu e-mail, o ile nie został podany wcześniej do wiadomości Banku.
2. Po rejestracji Aplikacji na Urządzeniu Mobilnym Użytkownik nadaje PIN do Aplikacji oraz, jeżeli Urządzenie Mobilne ma możliwości techniczne, Użytkownik określa, czy logowanie może odbywać się na podstawie Identyfikacji Danymi Biometrycznymi.
3. Korzystanie z Identyfikacji Danymi Biometrycznymi wymaga aktywacji tej funkcji na Urządzeniu Mobilnym wraz z rejestracją indywidualnych cech fizycznych, a także aktywacji tej funkcji w Aplikacji. Aplikacja nie przetwarza danych biometrycznych Użytkownika. Identyfikacja Danymi Biometrycznymi udostępniana jest na Urządzeniu Mobilnym przez jego producenta.
4. Pierwsze logowanie do Aplikacji, po przeprowadzeniu procesu rejestracji i nadaniu PINu do Aplikacji możliwe jest przy użyciu PINu do Aplikacji lub z użyciem Identyfikacji Danymi Biometrycznymi. Pierwsze logowanie dla Użytkowników posiadających Rachunek Płatniczy wymaga dodatkowo uwierzytelnienia Kodem SMS zgodnie z wymogami SCA.
5. Kolejne logowania do Aplikacji możliwe są przy użyciu PINu do Aplikacji lub z użyciem Identyfikacji Danymi Biometrycznymi. Dla Użytkowników posiadających Rachunek Płatniczy, kolejne logowanie do Aplikacji wymaga dodatkowej weryfikacji Kodem SMS, o ile upłynęło 90 dni od ostatniego logowania potwierdzonego Kodem SMS zgodnie z wymogami SCA.
6. W przypadku nieudanego logowania poprzez Identyfikację Danymi Biometrycznymi może być wymagane logowanie PINem do Aplikacji.
7. Po zalogowaniu się do Aplikacji, w zakładce Ustawienia, Użytkownik ma możliwość zmiany PINu do Aplikacji oraz ustawienia alternatywnej metody logowania poprzez Identyfikację Danymi Biometrycznymi.
8. Bank określa zasady bezpieczeństwa, które musi spełniać PIN do Aplikacji i prezentuje je w czasie ustalania lub zmiany PINu do Aplikacji.

§ 5 RODZAJE I ZAKRES FUNKCJONALNY USŁUG W APLIKACJI MOBILNEJ

1. Z chwilą rejestracji Aplikacji Użytkownik z czynną Umową BE uzyskuje dostęp do informacji o Umowach Produktowych posiadanych w Banku.
2. Użytkownik Aplikacji z czynną Umową BE uzyskuje możliwość wykonywania Dyspozycji dostępnych w Aplikacji.
3. Użytkownik Aplikacji będący posiadaczem karty kredytowej bez zawartej Umowy BE uzyskuje dostęp jedynie do informacji związanych z posiadaną kartą kredytową.
4. Dla Użytkownika Aplikacji będącego posiadaczem karty kredytowej bez zawartej Umowy BE, Bank nie udostępni możliwości składania Dyspozycji w Aplikacji oraz nie będzie prezentował informacji o innych Umowach Produktowych niż karta kredytowa.
5. Posiadacz karty kredytowej bez zawartej Umowy BE uzyska możliwość korzystania z pełnego zakresu informacyjnego i funkcjonalnego Aplikacji dopiero po zawarciu Umowy BE.
6. Jeśli Użytkownik Aplikacji posiadajacy Rachunek Płatniczy, będzie chciał uzyskać dostęp do historii transakcji i operacji lub zestawień z transakcji i operacji starszych niż 90 dni, wymagana będzie dodatkowa weryfikacja Kodem SMS zgodnie z wymogami SCA.
7. Dyspozycje składane w Aplikacji mogą wymagać autoryzacji za pomocą PINu do Aplikacji lub z wykorzystaniem Identyfikacji Danymi Biometrycznymi.
8. W ramach Usługi Powiadomień Użytkownik Aplikacji może otrzymywać od Banku powiadomienia w Aplikacji, powiadomienia SMS oraz powiadomienia e-mail.
9. Za Usługę Powiadomień nie są pobierane od Użytkownika opłaty.

§ 6 BEZPIECZEŃSTWO

1. Użytkownik Aplikacji zobowiązany jest stosować się do zasad bezpieczeństwa, co oznacza należytą staranność ochrony przed pozyskaniem przez osoby trzecie:
   1) PINu do Aplikacji,
   2) Danych Biometrycznych,
   3) Urządzenia Mobilnego.
2. Skutki ujawnienia przez Użytkownika Aplikacji osobom trzecim danych lub Urządzenia Mobilnego, o których mowa powyżej, obciążają Użytkownika Aplikacji.
3. W przypadku utraty lub podejrzenia utraty wyłącznej kontroli lub kradzieży danych służących do logowania, Użytkownik Aplikacji jest zobowiązany niezwłocznie skontaktować się z Bankiem w celu zablokowania dostępu do Aplikacji.
4. W przypadku utraty Urządzenia Mobilnego, Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie skontaktować się infolinią Banku w celu zablokowania dostępu do Aplikacji.

5. Użytkownik jest zobowiązany używać Aplikacji pochodzącej z wiarygodnego źródła (wyłącznie ze sklepów Google Play lub App Store).
6. W celu zwiększenia poziomu bezpieczeństwa podczas korzystania z Aplikacji zaleca się, by Użytkownik Aplikacji zapewnił ochronę Urządzenia Mobilnego przy pomocy:
   1) kodu odblokowującego ekran,
   2) programu antywirusowego,
   3) nie otwierania e–maili, załączników do maili i linków do stron WWW, pochodzących z nieznanych źródeł i od nieznanych osób.
7. Zdecydowanie nie jest zalecany również „jailbreacking" (iOS) i „rooting" (Android) urządzeń ze względu na znaczące obniżenie poziomu bezpieczeństwa Urządzenia Mobilnego wywołane poprzez takie działanie (rozumiane jako złamanie zabezpieczeń dostępu do plików systemowych Urządzenia Mobilnego w celu wglądu do oprogramowania Urządzenia Mobilnego i jego modyfikacji).
8. W trakcie korzystania z Aplikacji, komunikacja pomiędzy Urządzeniem Mobilnym Użytkownika Aplikacji a serwerem Banku jest szyfrowana protokołem SSL z zastosowaniem certyfikatu wystawionego i uwierzytelnionego dla serwera bankowego.
9. Informacje na temat prac modernizacyjnych ograniczających dostęp do posiadanych produktów lub czasowych ograniczeń możliwości składania Dyspozycji mogą być prezentowane na stronie logowania do BI i/lub udostępniane w Aplikacji.
10. Bank jest uprawniony do zablokowania dostępu do Aplikacji z przyczyn związanych z bezpieczeństwem w przypadku stwierdzenia korzystania z niej w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem, powszechnie obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi aplikacji mobilnej lub w sposób wskazujący na próby łamania zabezpieczeń, czy też próby dostępu do danych innych niż związane z Rachunkami posiadanymi przez Użytkownika.
11. Bank ma prawo do wyłączenia usługi Identyfikacji Danymi Biometrycznymi w przypadku, gdy zaistnieje ryzyko naruszenia zasad bezpieczeństwa związanych z ujawnieniem lub przetwarzaniem danych Klientów.
12. Bank odblokuje dostęp do Aplikacji po ustaniu podstaw do utrzymywania blokady, o której mowa w pkt 10.
13. Brak możliwości korzystania z Aplikacji, wynikający wyłącznie z przyczyn zależnych od Użytkownika Aplikacji lub jego dostawcy usług telekomunikacyjnych, nie obciąża Banku.
14. Zablokowanie Aplikacji może zostać dokonane:
   1) przez Użytkownika w drodze dyspozycji złożonej przez infolinię Banku,
   2) przez Użytkownika w drodze dyspozycji złożonej w Oddziale Banku,
   3) w wyniku przekroczenia limitu błędnych prób wprowadzania Kodu SMS podczas rejestracji Aplikacji, o czym zostanie powiadomiomy komunikatem przed ostatnią próbą wprowadzenia Kodu SMS.
   4) w wyniku przekroczenia limitu błędnych prób logowania lub autoryzacji PINem do Aplikacji, o czym zostanie powiadomiomy komunikatem przed ostatnią próbą wprowadzenia PINu.
15. Zablokowanie Aplikacji może zostać dokonane przez Bank na podstawie analizy danych systemowych w przypadku zaistnienia:
   1) zagrożenia przechwycenia danych dostępowych przez złośliwe oprogramowanie,
   2) wykorzystywania danych dostępowych przez oprogramowanie automatycznie logujące się z dużą częstotliwością,
   3) wykorzystywania systemów lub Rachunków w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa,
   4) wykonywania działań mogących zagrażać bezpieczeństwu systemu i danych w nim przetwarzanych,
   5) podejrzenia, że osoba trzecia weszła w posiadanie danych dostępowych lub Urządzenia Mobilnego.
16. Informacje na temat sposobu odblokowania dostępu do Aplikacji dostępne są:
   1) w przypadku przekroczenia limitu błędnych prób wprowadzania danych podczas rejestracji Aplikacji - poprzez kontakt z infolinią i w Oddziale Banku;
   2) w przypadku przekroczenia limitu błędnych prób logowania lub autoryzacji PINem do Aplikacji - na ekranie logowania w polu „Nie pamiętam kodu PIN".

§7 MOŻLIWOŚĆ SKŁADANIA REKLAMACJI

1. Użytkownik Aplikacji ma możliwość złożenia reklamacji pisemnie, elektronicznie lub ustnie za pośrednictwem: Oddziałów Banku, których wykaz znajduje się na stronie internetowej Banku www.santanderconsumer.pl, pisemnie na adres: Santander Consumer Bank S.A., ul. Strzegomska 42c, 53-611 Wrocław, poprzez skorzystanie z formularza kontaktowego wskazanego na stronie internetowej Banku www.santanderconsumer.pl, czy też przez wysłanie wiadomości na adres mailowy: biuro@santanderconsumer.pl oraz telefonicznie pod numerem telefonu 71 358 22 00. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg i reklamacji dostępne są również na stronie internetowej Banku, w Oddziałach Banku oraz na infolinii Banku.
2. Bank pisemnie udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację listem zwykłym lub na Adres email bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni liczonych od dnia następnego po dniu otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu przyczyn opóźnienia, wskazaniu okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia oraz podaniu przewidywanego terminu odpowiedzi.
3. Użytkownik Aplikacji ma możliwość uzyskania bezpłatnej pomocy prawnej u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów. Spory wynikłe z Umowy mogą być rozstrzygane pozasądowo – przed Arbitrem Bankowym, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12.000,00 zł (informacje o procedurze dostępu do pozasądowego rozstrzygania sporów znajdują się na stronie internetowej www.zbp.pl) oraz przed Rzecznikiem Finansowym (na zasadach określonych w Ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym).
4. W sprawach ochrony konsumentów właściwym organem nadzoru jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a właściwym

dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.

5. Wszelkie spory wynikające z niniejszego Regulaminu lub pozostające w związku z Regulaminem mogą być rozstrzygane przez sąd powszechny, którego właściwość ustalona będzie zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.

§8 INFORMACJE DOTYCZĄCE OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH

Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Bank, jako administratora, zostały wskazane w klauzuli informacyjnej zamieszczonej na stronie Banku https://www.santanderconsumer.pl/o-banku/ochrona-danych-osobowych/ oraz w Oddziałach Banku.

§9 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Komunikacja pomiędzy Bankiem a Użytkownikiem Aplikacji może być realizowana w formie elektronicznej, ustnej lub pisemnej – odpowiednio za pośrednictwem Aplikacji, poczty elektronicznej, listownie, telefonicznie lub w drodze osobistego kontaktu w Oddziałach Banku.
2. Bank jest uprawniony do dokonywania zmian w Regulaminie w przypadku zaistnienia jednej z ważnych przyczyn:
   1) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących aplikacji mobilnych;
   2) zmiany oferty Banku, polegającej na zmianie zasad korzystania z Aplikacji przez Użytkownika bądź rezygnacji z wykonywania czynności, będących przedmiotem Dyspozycji dostępnych w Aplikacji, o ile zapewni to należyte wykonanie usług w Aplikacji i nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych Użytkownika oraz nie będzie naruszało interesu Użytkownika Aplikacji.
3. W przypadku zmiany niniejszego Regulaminu Bank poinformuje o tych zmianach Użytkownika wysyłając zmieniony Regulamin na podany adres email na co najmniej 1 miesiąc przed planowaną datą wejścia w życie tych zmian. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian Regulaminu Użytkownik Aplikacji nie zgłosi Bankowi sprzeciwu wobec takich zmian, uznaje się, że Użytkownik wyraził na nie zgodę. Jeżeli Użytkownik Aplikacji wniósł sprzeciw wobec zmian Regulaminu, wówczas dostęp do Aplikacji mobilnej wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie zmienionego Regulaminu.
4. Zmiana funkcjonalności występujących w Aplikacji lub w ramach Dyspozycji, która jest spowodowana rozwojem technicznym i technologicznym nie powoduje konieczności zmiany Regulaminu, o ile zapewni to należyte wykonanie usług, nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych Użytkownika oraz nie będzie naruszało interesu Użytkownika Aplikacji.
5. W związku z rozwojem technicznym i technologicznym, Aplikacja może być aktualizowana, udoskonalana lub zastępowana nowymi wersjami. W szczególnych wypadkach Bank może wycofać z użycia starą wersję Aplikacji, uniemożliwiając ściągnięcie, aktywację i zalogowanie się do niej. W takim przypadku Użytkownik Aplikacji zostanie poinformowany, z odpowiednim wyprzedzeniem, o przewidywanej dacie zastąpienia poprzedniej wersji nową i ewentualnych wymaganych czynnościach, takich jak pobranie i instalacja nowej wersji.