

## I. Postanowienia ogólne

### § 1

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Bankowości Elektronicznej i Usług Bankowości Telefonicznej, zwany dalej Regulaminem BE, określa zasady, rodzaje i zakres świadczenia Użytkownikom przez Santander Consumer Bank S.A. usług bankowości elektronicznej i telefonicznej.

Dodatkowo w Regulaminie BE zawarte zostały zasady świadczenia usług Bankowości Elektronicznej dla Posiadaczy Kart, którzy nie zawarli Umowy o Świadczenie Usług Bankowości Elektronicznej i Usług Bankowości Telefonicznej.

### § 2

Użyte w Regulaminie BE określenia oznaczają:

**Adres e-mail** – adres e-mail podany przez Użytkownika, będący jedną z form kontaktu z Użytkownikiem;

**Adres korespondencyjny** – adres pocztowy podany przez Użytkownika, będący jedną z form kontaktu z Użytkownikiem;

**Autoryzacja** – potwierdzenie Dyspozycji złożonej przez Użytkownika w sposób określony w Regulaminie BE;

**Bank** – Santander Consumer Bank S.A.;

**BI** – Bankowość Internetowa (usługa bankowości elektronicznej) – Serwis umożliwiający świadczenie usług bankowych, w tym składanie Dyspozycji za pośrednictwem serwisu BI pod adresem online.santanderconsumer.pl; w przypadku Posiadacza karty usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet;

**BT** – Bankowość Telefoniczna (usługa bankowości telefonicznej) – Serwis umożliwiający świadczenie usług bankowych, w tym składanie Dyspozycji za pośrednictwem kontaktu telefonicznego, kontaktu SMS;

**Dyspozycja** – oświadczenie woli Użytkownika związane z dokonywaniem czynności bankowych, składane za pośrednictwem BI lub BT na podstawie Umowy BE;

**Hasło** – unikalny ciąg znaków stosowany jako parametr uwierzytelniania w BI;

**Hasło SMS** – losowy ciąg cyfr generowany przez Bank i wysyłany w formie wiadomości SMS, wykorzystywany w procesie pierwszego logowania, kolejnego logowania, odblokowania dostępu oraz potwierdzania dyspozycji w BI dostarczony na wskazany przez Użytkownika Zaufany numer telefonu;

**Hasło statyczne** – unikalny ciąg znaków służący do identyfikacji Użytkownika w BI;

**Hasło statyczne maskowane** – unikalny ciąg znaków służący do identyfikacji Użytkownika w BI, którego część na potrzeby logowania jest niewidoczna, a Użytkownik jest zobowiązany do podania wybranych znaków;

**ICN** – forma loginu – unikalny ciąg znaków nadawany przez Bank w momencie zawierania Umowy BE, umożliwiający identyfikację Użytkownika;

**Kanały Elektroniczne** – zdalne kanały komunikacji elektronicznej z Bankiem umożliwiające w szczególności dostęp do Bankowości Internetowej i Bankowości Telefonicznej;

**Konsument** – konsument w rozumieniu przepisu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu Cywilnego;

**Login** – ICN lub unikalny ciąg znaków ustawiony przez Użytkownika, służący do identyfikacji Użytkownika w BI;

**Obrazek Bezpieczeństwa** – obrazek wybierany przez Użytkownika, pozwalający rozpoznać, czy strona, na której Użytkownik chce się zalogować, jest faktycznie stroną Banku, czy fałszywą stroną służącą do próby przechwycenia danych Użytkownika;

**Oddział Banku** – jednostka organizacyjna Banku świadcząca bezpośrednią obsługę Użytkownika;

**Posiadacz karty** – klient Banku, który zawarł z Bankiem Umowę o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty;

**PSD 2** – pakiet regulacji obejmujący w szczególności Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, ustawę z dnia 29 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;

**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;

**SCA** – Strong Customer Authentication, czyli silne uwierzytelnienie Użytkownika zgodnie z RTS;

**Strona internetowa Banku** – serwis internetowy dostępny pod adresem www.santanderconsumer.pl;

**Strona logowania** – serwis internetowy udostępniany przez Bank umożliwiający Użytkownikowi logowanie do serwisu BI pod adresem online.santanderconsumer.pl;

**TO/ TOiP** – Tabela opłat i prowizji pobieranych przez Santander Consumer Bank S.A.;

**Typ hasła** – hasło statyczne lub hasło maskowane;

**Umowa BE** – Umowa o Świadczenie Usług Bankowości Elektronicznej i Usług Bankowości Telefonicznej;

**Umowa produktowa** – zawarta, pomiędzy Bankiem a Konsumentem, umowa dotycząca korzystania z produktu oferowanego przez Bank lub za jego pośrednictwem przez podmioty współpracujące z Bankiem;

**Użytkownik** – Konsument, który zawarł z Bankiem Umowę o Świadczenie Usług Bankowości Elektronicznej i Usług Bankowości Telefonicznej;

**Zaufany numer telefonu** – numer telefonu komórkowego wskazany przez Użytkownika, na który Bank wysłała do Użytkownika Hasło SMS.

## II. Warunki udostępnienia usług BI i BT

### § 3

1. Udostępnienie Użytkownikowi usług BI i BT następuje na podstawie zawartej Umowy BE.

2. Z usług BI i BT może korzystać wyłącznie Użytkownik, który łącznie spełnia następujące warunki:

- 1) zawarł Umowę BE,
- 2) ustanowił Hasło oraz wskazał Zaufany numer telefonu i/ lub adres e-mail.

3. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z usług BI i BT:

- 1) Bankowość Internetowa – komputer osobisty podłączony do sieci Internet wyposażony w przeglądarkę internetową lub w przypadku korzystania z urządzeń mobilnych innych niż komputer osobisty, urządzenie (w szczególności telefon komórkowy, tablet, odbiornik telewizyjny) posiadające możliwość połączenia z siecią Internet, wyposażone w mobilną przeglądarkę internetową. Komputer, oprogramowanie i dostęp do sieci Internet Użytkownik nabywa na własny koszt;
- 2) Bankowość Telefoniczna – telefon z wybieraniem tonowym.

4. Szczegółowe informacje na temat wymagań technicznych (w szczególności dotyczących komputera, telefonu), oprogramowania niezbędnego do korzystania z usług BI i BT oraz zalecanej konfiguracji, dostępne są na Stronie internetowej Banku <https://www.santanderconsumer.pl/o-banku/bankowosc-internetowa/>.

5. Korzystanie z usług BI i BT jest możliwe po pomyślnym zakończeniu procesu identyfikacji, określonym w rozdziale IV Regulaminu BE.

6. Podczas korzystania z usług BI i BT zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym.

## III. Rodzaje i zakres funkcjonalny usług BI i BT

### § 4

1. Usługi BI i BT obejmują składanie Dyspozycji dotyczących Umów produktowych:

- 1) Logowanie do BI,
- 2) Odblokowanie dostępu do BI,
- 3) Aktualizację danych Klienta,
- 4) Dyspozycje składane dla poszczególnych produktów:
  - a) Karta Kredytowa,
  - b) Kredyt Gotówkowy,
  - c) Kredyt Ratalny,
  - d) Lokata.

Szczegółowy zakres ww. dyspozycji znajduje się na stronie www pod adresem <https://www.santanderconsumer.pl/bankowosc-internetowa/>

2. Z chwilą zawarcia Umowy, Użytkownik uzyskuje w ramach usług BI i BT dostęp do informacji o Umowach produktowych wiążących Użytkownika z Bankiem według stanu na dzień zawarcia Umowy, w szczególności o:

- 1) parametrach i warunkach finansowych Umowy produktowej;
- 2) szczegółach rachunku Umowy produktowej.

## IV. Bankowość Internetowa

### § 5

1. Bank udostępnia Użytkownikowi Stronę logowania, na której inicjowany jest proces logowania do BI, wymagający podania Loginu i Hasła SMS, z zastrzeżeniem pkt 3 poniżej.

2. Pierwsze logowanie polega na wprowadzeniu przez Użytkownika na stronie logowania numeru ICN otrzymanego z Banku, a następnie wpisaniu Hasła SMS. Po zalogowaniu Użytkownik dokonuje zdefiniowania indywidualnego Loginu, Typu hasła, nowego indywidualnego Hasła oraz wybrania Obrazka Bezpieczeństwa, jako elementu zabezpieczającego dostęp do BI. Kolejne logowania przez Użytkownika do BI odbywają się już na podstawie Loginu oraz ustalonego przez Użytkownika Hasła.

3. W przypadku Posiadacza karty kredytowej pierwsze logowanie do BI wymaga dodatkowo uwierzytelnienia Hasłem SMS zgodnie z wymogami SCA. W przypadku Posiadacza karty kredytowej kolejne logowania do BI wymaga dodatkowej weryfikacji Hasłem SMS o ile upłynęło 90 dni od ostatniego logowania potwierdzonego Hasłem SMS lub gdy Posiadacz karty będzie chciał uzyskać dostęp do historii transakcji lub zestawień transakcji starszych niż 90 dni, zgodnie z wymogami SCA.

4. Użytkownik ma możliwość samodzielnej zmiany Hasła i metody logowania w BI, po zalogowaniu się do usług BI.

5. Użytkownik ma możliwość zdefiniowania dodatkowego Identyfikatora używanego do logowania do BI.

6. BI umożliwia korzystanie z jednej ze wskazanych metod logowania:

- 1) Hasło statyczne,
- 2) Hasło statyczne maskowane.

7. Bank określa zasady bezpieczeństwa, które musi spełniać Hasło do BI. Zasady widoczne są podczas zmiany hasła. Dodatkowo Bank komunikuje te zasady na stronie internetowej Banku <https://www.santanderconsumer.pl/o-banku/bankowosc-internetowa/>.

8. Pięciokrotne (w kolejności) błędne podanie Hasła powoduje zablokowanie dostępu do BI. Odblokowanie dostępu jest możliwe poprzez opcję zdalnego odblokowania Hasła dostępną na stronie logowania, w Oddziale Banku lub za pośrednictwem Bankowości Telefonicznej.

9. Po czwartej nieudanej próbie zalogowania do BI, Użytkownik zostanie poinformowany odpowiednim komunikatem w oknie pop up o ostatniej możliwej próbie zalogowania do BI. Jeżeli piąta próba również będzie nieudana, Użytkownik zostanie poinformowany odpowiednim komunikatem w oknie pop up o zablokowaniu dostępu do BI. Odblokowanie

- dostępny jest możliwe zgodnie z zasadami określonymi w pkt 8 powyżej.
10. Jeżeli Użytkownik nie pamięta Hasła logowania do BI, ustalenie nowego Hasła jest możliwe poprzez opcję zdalnego zrestartowania Hasła na stronie logowania, w oddziale Banku lub za pośrednictwem Bankowości Telefonicznej.
  11. Pięciokrotna (w kolejności) nieudana próba zdalnego odblokowania Hasła powoduje zablokowanie dostępu do BI i wówczas odblokowanie jest możliwe wyłącznie w Oddziale Banku.
  12. Informacje na temat odblokowania dostępu do BI dostępne są poprzez Bankowość Telefoniczną lub w Oddziale Banku.
  13. Podczas odblokowania dostępu do BI Bank ma prawo do dokonania dodatkowej weryfikacji Użytkownika poprzez zweryfikowanie innych dodatkowych danych podanych przez Użytkownika, na podstawie informacji ujawnionych mu wcześniej przez Użytkownika.

#### **V. Bankowość Telefoniczna**

##### **§ 6**

1. Dyspozycje za pośrednictwem Bankowości Telefonicznej mogą być składane po zidentyfikowaniu Użytkownika na podstawie numeru PESEL lub numeru ICN oraz wybranych przez Bank danych dotyczących posiadanych produktów. Bank w celu weryfikacji Użytkownika może wymagać podania innych dodatkowych danych Użytkownika na podstawie informacji ujawnionych mu wcześniej przez Użytkownika.
2. Numery telefonów, pod którymi możliwe jest zlecenie Dyspozycji oraz uzyskanie informacji, dostępne są na Stronie internetowej Banku oraz w BI.

#### **VI. Zasady świadczenia usług bankowości elektronicznej dla Posiadaczy kart, którzy nie zawarli Umowy o Świadczenie Usług Bankowości Elektronicznej i Usług Bankowości Telefonicznej**

##### **§ 7**

1. Usługi bankowości elektronicznej świadczone Posiadaczom kart, którzy nie zawarli Umowy o Świadczenie usług BE i Usług BT przez Bank obejmują dostęp za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych do Bankowości Internetowej.
2. Posiadacz karty uzyskuje możliwość korzystania z usług bankowości elektronicznej po zawarciu Umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty polegające na dostępie do:
  - 1) parametrów Umowy,
  - 2) kwoty wykorzystanego limitu kredytowego na rachunku karty na dany dzień,
  - 3) kwoty dostępnego limitu kredytowego na rachunku karty na dany dzień,
  - 4) wygenerowanych Zestawień,
  - 5) historii transakcji,
  - 6) informacji o zablokowanych środkach,
  - 7) opcji pobrania historii transakcji oraz zestawień transakcji w postaci plików PDF, CSV oraz wysłania na adres e-mail Posiadacza karty,
  - 8) komunikatów o zmianach Regulaminu BE, TOiP oraz treści aktualnie obowiązujących dokumentów,
  - 9) aktualnych stóp procentowych.
3. Posiadacza karty bez podpisanej Umowy BE obowiązują również postanowienia rozdziału I, IV, VII, VIII, IX. niniejszego Regulaminu BE.

#### **VII. Bezpieczeństwo**

##### **§ 8**

1. Użytkownik uprawniony do korzystania z usług BI i BT zobowiązany jest stosować się do zasad bezpieczeństwa usług BI i BT, a w szczególności Użytkownik powinien z należytą starannością chronić:
  - 1) Login,
  - 2) Hasło (w tym Hasło statyczne oraz Hasła SMS),
  - 3) metodę logowania,o sposób zapobiegający pozyskaniu tych danych przez osoby trzecie.
2. Skutki ujawnienia przez Użytkownika osobom trzecim danych, o których mowa powyżej, obciążają Użytkownika.
3. W trakcie korzystania z usług BI komunikacja pomiędzy komputerem Użytkownika a serwerem Banku jest szyfrowana protokołem SSL z zastosowaniem certyfikatu wystawionego i uwierzytelnionego dla serwera bankowego o nazwie online.santanderconsumer.pl. Przed zalogowaniem się Użytkownik, aby upewnić się, że rzeczywiście nawiązał połączenie z serwerem Banku, powinien sprawdzić certyfikat serwera.
4. W przypadku utraty lub podejrzenia utraty wyłącznej kontroli lub kradzieży danych służących do logowania do BI, Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie skontaktować się z Bankiem w celu zablokowania dostępu do BI, zmiany danych do logowania.
5. Użytkownik powinien używać do logowania do BI adresu wskazanego wyłącznie na stronie internetowej Banku <https://www.santanderconsumer.pl/o-banku/bankowosc-internetowa/>.
6. Użytkownik jest zobowiązany do należytego zabezpieczenia urządzeń (np. komputera, telefonu komórkowego, tabletu), z wykorzystaniem których uzyskuje dostęp do usług BI i BT, oraz jest zobowiązany do ich ochrony przed złośliwym oprogramowaniem lub dostępem osób nieuprawnionych poprzez, m.in.:

- 1) zainstalowanie na urządzeniu legalnego oprogramowania systemowego oraz antywirusowego,
  - 2) stosowanie zapory sieciowej (firewall),
  - 3) dokonywanie aktualizacji zainstalowanego na urządzeniu legalnego oprogramowania systemowego oraz antywirusowego,
  - 4) nieinstalowanie oprogramowania nieznanego pochodzenia,
  - 5) nieotwieranie i nieodpowiadanie na wiadomości e-mail od nieznanych nadawców,
  - 6) nieotwieranie plików nieznanego pochodzenia.
7. Informacje na temat prac modernizacyjnych ograniczających dostęp do posiadanych produktów za pomocą tych usług są prezentowane na stronach internetowej Banku oraz udostępniane w BI.
  8. Bank jest uprawniony do zablokowania dostępu do usług BI i BT z przyczyn związanych z bezpieczeństwem w przypadku stwierdzenia korzystania z usług BI i BT w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem BE, powszechnie obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi bankowości elektronicznej lub w sposób wskazujący na próby łamania zabezpieczeń, czy też próby dostępu do danych innych niż związane z rachunkami posiadanymi przez Użytkownika.
  9. Bank odblokowuje Użytkownikowi dostęp do usług BI i BT niezwłocznie po ustaniu podstaw do utrzymywania blokady.
  10. Brak możliwości korzystania z usług BI i BT, wynikający wyłącznie z przyczyn zależnych od Użytkownika lub jego dostawcy usług telekomunikacyjnych, nie obciąża Banku.

#### **VIII. Reklamacje**

##### **§ 9**

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji odnoszących się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank na podstawie niniejszego Regulaminu BE. Użytkownik ma możliwość złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie za pośrednictwem: Oddziałów Banku, których wykaz znajduje się na stronie internetowej Banku [www.santanderconsumer.pl](http://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](http://www.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 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 Użytkownikowi przyczyn opóźnienia, wskazaniu okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia oraz podaniu przewidywanego terminu odpowiedzi.
3. W sprawach ochrony konsumentów właściwym organem nadzoru jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
4. Wszelkie spory wynikające lub pozostające w związku z Umową, mogą być rozstrzygane przez sąd powszechny, którego właściwość ustalona będzie zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.

#### **IX. Postanowienia końcowe**

##### **§ 10**

1. Komunikacja pomiędzy Bankiem a Użytkownikiem może być realizowana w formie elektronicznej, ustnej lub pisemnej – odpowiednio za pośrednictwem BI, poczty elektronicznej bądź telefonicznie, w drodze osobistego kontaktu w Oddziałach Banku lub listownie.
2. Bank jest uprawniony do dokonywania zmian w Regulaminie BE w przypadku zaistnienia jednej z ważnych przyczyn:
  - 1) Zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących bankowości elektronicznej.
  - 2) Zmiany oferty Banku, polegającej na zmianie zakresu usług lub produktów w ramach bankowości elektronicznej, o ile zapewni to należyte wykonanie Umowy BE oraz nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych Użytkownika z tytułu Umowy oraz nie będzie naruszało jego interesu.
3. W przypadku zmiany Regulaminu BE, Bank poinformuje Użytkownika o tych zmianach udostępniając zmieniony Regulamin w formie papierowej na podany adres do korespondencji Użytkownika lub na innym trwałym nośniku w sposób uzgodniony z Użytkownikiem, na co najmniej 30 dni przed planowaną datą wejścia w życie tych zmian. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian Regulaminu BE Użytkownik nie zgłosił Bankowi sprzeciwu wobec takich zmian, uznaje się, że Użytkownik wyraził na nie zgodę. W przypadku, gdy Użytkownik zgłosi sprzeciw, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy BE, wygasa ona z dniem poprzedzającym wejście w życie proponowanych zmian.
4. Jeżeli Użytkownik nie wyraża zgody na zmianę Regulaminu BE, może wypowiedzieć Umowę BE, w terminie 14 dni od daty otrzymania informacji o zmienionych warunkach Regulaminu BE. W takim wypadku Umowa BE wygasa ze skutkiem natychmiastowym. Rozwiązanie Umowy BE skutkuje utratą możliwości korzystania z usług BI i BT.
5. Prawem właściwym do zawarcia i wykonywania Umowy BE, do której stosuje się Regulamin BE jest prawo polskie.
6. W relacjach Banku z Użytkownikiem obowiązuje język polski.