

## Regulamin świadczenia usług bankowości elektronicznej

### I. Postanowienia ogólne

#### § 1

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Bankowości Elektronicznej, zwany dalej Regulaminem, określa zasady, rodzaje i zakres świadczenia Użytkownikom BE przez Santander Consumer Bank S.A. usług Bankowości Elektronicznej oraz reguły współpracy pomiędzy Bankiem a Użytkownikiem BE w zakresie korzystania z tych usług.

#### § 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

**Alias** – dodatkowy identyfikator zdefiniowany przez Użytkownika BE i używany do logowania do BI;

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

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

**BE** – Bankowość Elektroniczna – świadczenie przez Bank usług Bankowości Internetowej, Bankowości Telefonicznej;

**BI** – Bankowość Internetowa – Serwis BE umożliwiający świadczenie usług bankowych, w tym składanie Dyspozycji za pośrednictwem serwisu BI pod adresem online.santanderconsumer.pl;

**BT** – Bankowość Telefoniczna – Serwis BE umożliwiający świadczenie usług bankowych, w tym składanie Dyspozycji za pośrednictwem kontaktu telefonicznego, kontaktu SMS;

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

**Hasło** – hasło statyczne lub hasło statyczne maskowane;

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

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

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

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

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

**Konsument** – konsument w rozumieniu przepisu art. 221 Kodeksu Cywilnego;

**Login** – unikalny ciąg znaków służący do identyfikacji Użytkownika BE w BE;

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

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

**Strona internetowa Banku** – serwis internetowy dostępny pod adresem [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl);

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

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

**Startowe hasło SMS** – ciąg znaków wysłany przez Bank na zaufany numer telefonu Użytkownika BE, jako hasło do pierwszego logowania do BI;

**Użytkownik BE** – Konsument, który zawarł z Bankiem Umowę BE;

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

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

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

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

### II. Warunki udostępnienia usług BE

#### § 3

1. Udostępnienie Użytkownikowi BE usług BE następuje na podstawie zawartej Umowy BE.
2. Z usług BE może korzystać wyłącznie Użytkownik BE, który łącznie spełnia następujące warunki:
  - 1) zawarł Umowę BE,
  - 2) ustanowił Hasło oraz wskazał Zaufany numer telefonu i/ lub Zaufany adres e-mail.
3. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z usług BE:
  - 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 BE nabywa na własny koszt;
  - 2) Bankowość Telefoniczna – telefon z wybieraniem tonowym.
4. Szczegółowe informacje na temat wymagań technicznych (w szczególności komputera, telefonu), oprogramowania niezbędnego do skorzystania z usług BE oraz zalecanej konfiguracji, dostępne są na Stronie internetowej Banku <https://www.santanderconsumer.pl/o-banku/bankowosc-internetowa/>. Korzystanie z usług BE jest możliwe po pomyślnym zakończeniu procesu identyfikacji, określonym w rozdziale III Regulaminu.
5. Podczas korzystania z usług BE zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika BE jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym.

### III. Rodzaje i zakres funkcjonalny usług BE

#### § 4

1. Usługi BE obejmują składanie Dyspozycji dotyczących Umów produktowych.
2. Z chwilą zawarcia Umowy BE, Użytkownik BE uzyskuje w ramach usług BE dostęp do informacji o Umowach produktowych wiążących Użytkownika BE z Bankiem według stanu na dzień zawarcia Umowy BE, w szczególności o:
  - 1) parametrach i warunkach finansowych Umowy produktowej;
  - 2) szczegółach rachunku.

### IV. Bankowość Internetowa

#### § 5

1. Bank udostępnia Użytkownikowi BE Stronę logowania, na której inicjowany jest proces logowania do BI, wymagający podania Loginu i Hasła.
2. Pierwsze logowanie polega na wprowadzeniu przez Użytkownika BE na stronie logowania numeru ICN otrzymanego z Banku, a następnie wpisaniu Hasła SMS. Po zalogowaniu Użytkownik BE dokonuje zdefiniowania nowego indywidualnego Hasła oraz wybrania Obrazka Bezpieczeństwa, jako elementu zabezpieczającego dostęp do BI.
3. Kolejne logowania przez Użytkownika BE do BI odbywają się już na podstawie Loginu oraz ustalonego przez Użytkownika BE Hasła.
4. Użytkownik BE ma możliwość samodzielnej zmiany Hasła i metody logowania w BI, po zalogowaniu się do usług BE.
5. Użytkownik BE 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. Jeżeli Użytkownik BE 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.
10. Pięciokrotna (w kolejności) nieudana próba zdalnego odblokowania Hasła powoduje zablokowanie dostępu do BI i wówczas odblokowanie jest możliwe wyłącznie w Oddziale Banku.

11. Informacje na temat odblokowania dostępu do BI dostępne są poprzez Bankowość Telefoniczną lub w Oddziale Banku.
12. Podczas odblokowania dostępu do BI Bank ma prawo do dokonania dodatkowej weryfikacji Użytkownika BE poprzez zweryfikowanie innych dodatkowych danych podanych przez Użytkownika BE, na podstawie informacji ujawnionych mu wcześniej przez Użytkownika BE.
13. Składane za pośrednictwem BI Dyspozycje mogą wymagać potwierdzenia przez podanie Hasła SMS. Katalog tych Dyspozycji stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu i może ulec zmianie, a informacje o zmienionym katalogu Bank udostępni w BI, min. 3 dni przed rozpoczęciem obowiązywania nowego katalogu.

#### V. Bankowość Telefoniczna

##### § 6

1. Dyspozycje za pośrednictwem Bankowości Telefonicznej mogą być składane po zidentyfikowaniu Użytkownika BE na podstawie numeru PESEL lub numeru ICN oraz wybranych przez Bank danych dotyczących posiadanych produktów. Bank w celu weryfikacji Użytkownika BE może wymagać podania innych dodatkowych danych Użytkownika BE na podstawie informacji ujawnionych mu wcześniej przez Użytkownika BE.
2. Katalog Dyspozycji możliwych do złożenia za pośrednictwem Bankowości Telefonicznej stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu. Informacje o zmienionym katalogu Bank udostępni w BI, minimum 3 dni przed rozpoczęciem obowiązywania nowego katalogu.
3. Numery telefonów, pod którymi możliwe jest zlecenie Dyspozycji oraz uzyskanie informacji, dostępne są na Stronie internetowej Banku oraz w BI.

#### VI. Bezpieczeństwo

##### § 7

1. Użytkownik BE uprawniony do korzystania z usług BE zobowiązany jest stosować się do zasad bezpieczeństwa usług BE, a w szczególności Użytkownik BE powinien z należytą starannością chronić:
  - 1) Login (w tym Alias),
  - 2) Hasło (w tym Hasło statyczne oraz Hasła SMS),
  - 3) metodę logowania,w sposób zapobiegający pozyskaniu tych danych przez osoby trzecie.
2. Skutki ujawnienia przez Użytkownika BE osobom trzecim danych, o których mowa powyżej, obciążają Użytkownika BE.
3. W trakcie korzystania z usług BI komunikacja pomiędzy komputerem Użytkownika BE a serwerem Banku jest szyfrowana protokołem SSL z zastosowaniem certyfikatu wystawionego i uwierzytelnionego dla serwera bankowego o nazwie [online.santanderconsumer.pl](https://www.santanderconsumer.pl). Przed zalogowaniem się Użytkownik BE, 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 BE, Użytkownik BE jest zobowiązany niezwłocznie skontaktować się z Bankiem w celu zablokowania dostępu do BE, zmiany danych do logowania.
5. Użytkownik BE powinien używać do logowania do BI adresu wskazanego wyłącznie na stronie internetowej Banku <https://www.santanderconsumer.pl/o-banku/bankowosc-internetowa/>.
6. Użytkownik BE jest zobowiązany do należytego zabezpieczenia urządzeń (np. komputera, telefonu komórkowego, tabletu), z wykorzystaniem których uzyskuje dostęp do usług BE, 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 nieznanymi 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 internetowych Banku oraz udostępniane w BE.
8. Bank jest uprawniony do zablokowania dostępu do usług BE z przyczyn związanych z bezpieczeństwem w przypadku stwierdzenia korzystania z usług BE w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem, 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 BE.
9. Bank odblokowuje Użytkownikowi BE dostęp do usług BE niezwłocznie po ustaniu podstaw do utrzymywania blokady.
10. Brak możliwości korzystania z usług BE, wynikający wyłącznie z przyczyn zależnych od Użytkownika BE lub jego dostawcy usług telekomunikacyjnych, nie obciąża Banku.

#### VII. Reklamacje

##### § 8

1. Użytkownik BE ma prawo do składania reklamacji odnoszących się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank. Użytkownik BE ma możliwość złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie za pośrednictwem: Oddziałów Banku, których wykaz znajduje się na stronie internetowej Banku [www.santanderconsumer.pl](https://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](https://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 BE przyczyn opóźnienia, wskazaniu okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia oraz podaniu przewidywanego terminu odpowiedzi.
3. Użytkownik BE 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 8.000,00 zł (informacje o procedurze dostępu do pozasądowego rozstrzygania sporów znajdują się na stronie internetowej [www.zbp.pl](https://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 lub pozostające w związku z Umową BE, mogą być rozstrzygane przez sąd powszechny, którego właściwość ustalona będzie zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.

#### VIII. Postanowienia końcowe

##### § 9

1. Komunikacja pomiędzy Bankiem a Użytkownikiem BE może być realizowana w formie elektronicznej, ustnej lub pisemnej – odpowiednio za pośrednictwem BE, poczty elektronicznej bądź telefonicznie, w drodze osobistego kontaktu w Oddziałach Banku lub listownie.
2. Bank jest uprawniony do dokonywania zmian w Regulaminie 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 naruszało jego interesu.
3. W przypadku zmiany Regulaminu, Bank poinformuje o tych zmianach Użytkownika BE udostępniając zmienione warunki Regulaminu w Bankowości Elektronicznej, na co najmniej 1 miesiąc przed planowaną datą wejścia w życie tych zmian. Informacje o wyżej wymienionych zmianach zostaną przekazane za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) bądź w formie pisemnej na podany adres do korespondencji Użytkownika BE, jak również zostaną udostępnione w Oddziałach Banku.
4. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian Regulaminu Użytkownik BE nie zgłosił Bankowi sprzeciwu wobec takich zmian, uznaje się, że Użytkownik BE wyraził na nie zgodę. W przypadku, gdy Użytkownik BE zgłosi sprzeciw, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy BE, wygasa ona z dniem poprzedzającym wejście w życie proponowanych zmian.
5. Jeżeli Użytkownik BE nie wyraża zgody na zmianę Regulaminu, może wypowiedzieć Umowę BE, w terminie 14 dni od daty otrzymania informacji o zmienionych warunkach Regulaminu. W takim wypadku Umowa BE wygasa ze skutkiem natychmiastowym. Rozwiązanie Umowy BE skutkuje utratą możliwości korzystania z usług BE.
6. Prawem właściwym do zawarcia i wykonywania Umowy BE, do której stosuje się Regulamin BE jest prawo polskie.
7. W relacjach Banku z Użytkownikiem BE obowiązuje język polski.

## Załącznik nr 1 do Regulaminu Świadczenia Usług Bankowości Elektronicznej.

1. Katalog dyspozycji składanych za pośrednictwem BI:
  - 1) Odblokowanie dostępu,
  - 2) Zablokowanie dostępu,
  - 3) Zmiana obrazka bezpieczeństwa,
  - 4) Zmiana danych: Adres korespondencyjny (zaufany),
  - 5) Zmiana danych: e-mail (zaufany),
  - 6) Zmiana danych: Telefon komórkowy (zaufany),
  - 7) Karta kredytowa: Zmiana PIN,
  - 8) Karta kredytowa: Aktywacja karty,
  - 9) Karta kredytowa: Zastrzeżenie karty,
  - 10) Karta kredytowa: Zmiana dziennych limitów transakcyjnych,
  - 11) Karta kredytowa: Eksport historii transakcji,
  - 12) Kredyt Gotówkowy: Eksport bieżącego harmonogramu,
  - 13) Kredyt Ratalny: Eksport bieżącego harmonogramu.
2. Katalog dyspozycji składanych za pośrednictwem Bankowości Telefonicznej:
  - 1) Zmiana danych: Adres korespondencyjny (zaufany),
  - 2) Zmiana danych: e-mail (zaufany),
  - 3) Zmiana danych: Telefon komórkowy (zaufany),
  - 4) Odblokowanie dostępu,
  - 5) Zablokowanie dostępu,
  - 6) Zawarcie umowy.