

## 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, które dotyczy Umowy BE lub Umowy produktowej lub usług realizowanych w związku z Umową BE lub Umową produktową składane za pośrednictwem BI lub BT na podstawie Umowy BE;

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

**Hasło SMS** – losowy ciąg cyfr generowany przez Bank i wysyłany w formie wiadomości SMS na Zaufany numer telefonu:

a) wykorzystywany w procesie pierwszego logowania, odblokowania dostępu, potwierdzania dyspozycji w BI;

b) wykorzystywany w procesie uwierzytelniania zgodnie z wymogami SCA dla Usług płatniczych;

c) wykorzystywany dla potwierdzenia tożsamości Konsumenta w procesach wnioskowania o produkt w BI;

**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. 221 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;

**Potwierdzenie tożsamości** – potwierdzenie za pośrednictwem hasła SMS, które jest wymagane podczas składania wniosku o założenie produktu w BI;

**Rachunek (Rachunek płatniczy)** – rachunek prowadzony przez Bank w złotych polskich, przeznaczony do wykonywania i rozliczania transakcji płatniczych związanych z udostępnionymi Użytkownikowi Usługami płatniczymi;

**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;

**Usługa płatnicza** – działalność Banku w zakresie wskazanym w art.3 ustawy o usługach płatniczych polegająca m.in. na:

a) przyjmowaniu wpłat i dokonywaniu wypłat z rachunku płatniczego

b) wykonywaniu transakcji płatniczych przy użyciu karty lub w ciężar udostępnionych środków na rachunku płatniczym;

- c) wydawaniu karty kredytowej;
- d) obsłudze autoryzacji transakcji płatniczych;
- e) dostępie do rachunku płatniczego

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

**Zaufany numer telefonu** – numer telefonu Użytkownika Hasło SMS.

## II. Warunki udostępnienia usług BI i BT

1. Udostępnienie Użytkownikowi usług BI i BT w niniejszym Regulaminie.
2. Z usług BI i BT może korzystać wyłącznie Użytkownik, który:
  - 1) zawarł Umowę BE,
  - 2) ustanowił Hasło oraz wskazał Zaufany numer telefonu.
3. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z usług BI i BT:
  - 1) Bankowość Internetowa – komputer osobisty lub w przypadku korzystania z urządzeń mobilnych: smartfon, tablet, odbiornik telewizyjny, przeglądarkę internetową. Komputer, opł. internetowa, telefon komórkowy, tablet, odbiornik telewizyjny;
  - 2) Bankowość Telefoniczna – telefon z wyb. numerem.
4. Szczegółowe informacje na temat wymagań technicznych niezbędnych do korzystania z usług BI i BT: <https://www.santanderconsumer.pl/o-banku/lozyska>
5. Korzystanie z usług BI i BT jest możliwe po pomyślnym uwierzytelnieniu.
6. Podczas korzystania z usług BI i BT zakazane jest korzystanie z usług BI i BT z innych urządzeń.

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

1. Usługi BI i BT obejmują składanie Dyspozycji:
  - 1) Logowanie do BI,
  - 2) Odblokowanie dostępu do BI,
  - 3) Aktualizację danych Klienta,
  - 4) możliwość składania i potwierdzania dyspozycji.
 Szczegółowy zakres produktów dostępnych w Usługach BI i BT znajduje się na Stronie internetowej Banku.
2. Z chwilą zawarcia Umowy BE, Użytkownik uzyska dostęp do Usług BI i BT w ramach określonych warunków i parametrów:
  - 1) parametrach i warunkach finansowych Usług BI i BT;
  - 2) szczegółach rachunku Umowy produktowej.

## IV. Bankowość Internetowa

1. Bank udostępni Użytkownikowi Stronę logowania i Hasło SMS przy pierwszym logowaniu do Usług BI i BT.
2. Pierwsze logowanie do BI polega na wpisaniu Loginu i Hasła SMS, a następnie wpisaniu jednorazowego kodu uwierzytelnienia. Kolejne logowania przez Użytkownika do BI i BT odbywają się bez konieczności wpisania kodu uwierzytelnienia.
3. W przypadku Usług płatniczych pierwsze logowanie do BI i BT odbywa się zgodnie z wymogami SCA., a kolejne logowanie do BI i BT odbywa się zgodnie z wymogami SCA. od ostatniego logowania z uwierzytelnieniem transakcji starszych niż 90 dni, zgodnie z wymogami SCA.
4. Użytkownik ma możliwość samodzielnej zmiany Loginu i Hasła.
5. Bank określa zasady bezpieczeństwa, które obowiązują Użytkownika korzystającego z Usług BI i BT. Szczegółowe zasady bezpieczeństwa znajdują się w Regulaminie Usług BI i BT i w Regulaminie Usług Płatniczych Bankowości Elektronicznej i Telefonicznej.
6. Pięciokrotne (w kolejności) błędne podanie Loginu i Hasła. Dodatkowo Bank komunikuje Użytkownikowi o błędnych podaniach Loginu i Hasła poprzez wiadomości SMS, a także za pośrednictwem Bankowości Telefonicznej.

7. 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 dostępu jest możliwe zgodnie z zasadami określonymi w pkt 8 powyżej.
8. Jeżeli Użytkownik nie pamięta Hasła logowania do BI, ustalenie nowego Hasła jest możliwe poprzez opcję zdalnego odblokowania Hasła na Stronie logowania, w oddziale Banku lub za pośrednictwem Bankowości Telefonicznej.
9. Pięciokrotna (w kolejności) nieudana próba zdalnego odblokowania Hasła powoduje zablokowanie dostępu do BI i wówczas odblokowanie jest możliwe wyłącznie w Oddziale Banku.
10. Informacje na temat odblokowania dostępu do BI dostępne są poprzez Bankowość Telefoniczną lub w Oddziale Banku.
11. 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 dotyczące produktów za pośrednictwem BT mogą być składane po weryfikacji i identyfikacji tożsamości 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 w ramach usług BT, dostępne są na Stronie internetowej 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,
 w sposób zapobiegający Ujawnieniu tych danych osobom nieuprawnionym.
2. Skutki ujawnienia przez Użytkownika osobom trzecim danych, o których mowa w ust. 1 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 kradzieży, przywłaszczenia danych służących do logowania do BI, Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie skontaktować się z Bankiem w celu zablokowania dostępu do BI, zmiany danych do logowania do BI.
5. Użytkownik powinien używać do logowania do BI adresu będącego Stroną logowania.
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
- 2) stosowanie zapory sieciowej (firewall),
- 3) dokonywanie aktualizacji zainstalowanego
- 4) nieinstalowanie oprogramowania niezna
- 5) nieotwieranie i nieodpowiadanie na wiad
- 6) nieotwieranie plików nieznanego pochod
7. Informacje na temat prac modernizacyjnych udostępniane w BI.
8. Bank jest uprawniony do zablokowania dostępu do usług BI i BT w przypadku stwierdzenia korzystania z usług BI i BT w sposób niezgodny z przepisami prawa dotyczącymi bankowości elektronicznej oraz w przypadku zbyt próby dostępu do danych innych niż zwiazane z usługami Banku.
9. Bank odblokuje Użytkownikowi dostęp do usług BI i BT w przypadku stwierdzenia korzystania z usług BI i BT, w sposób niezgodny z przepisami prawa dotyczącymi bankowości elektronicznej, nie obciąża Banku.
10. Brak możliwości korzystania z usług BI i BT, w przypadku stwierdzenia korzystania z usług BI i BT, w sposób niezgodny z przepisami prawa dotyczącymi bankowości elektronicznej, nie obciąża Banku.

#### VIII. Reklamacje

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji do Banku na podstawie niniejszego Regulaminu, za pośrednictwem: Oddziałów Banku, których adresy znajdują się na Stronie internetowej Banku oraz telefonicznie, poprzez numer 22 666 666, lub na adres e-mail: reklamacje@santanderconsumer.pl. Reklamacje składane w trybie wnoszenia i rozpatrywania skarg i reklamacji na Stronie internetowej w Oddziałach Banku oraz na infolinię 22 666 666, nie są reklamacjami. Bank pisemnie udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie 30 dni liczonych od dnia następnego po dniu otrzymania reklamacji, o ile nie zostaną przedstawione udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużone w uzasadnionych przypadkach. W sprawach ochrony konsumentów właściwym organem nadzoru jest Urząd Ochrony Konsumentów i Państwowej Inspekcji Handlowej.
2. Bank pisemnie udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie 30 dni liczonych od dnia następnego po dniu otrzymania reklamacji, o ile nie zostaną przedstawione udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużone w uzasadnionych przypadkach. W sprawach ochrony konsumentów właściwym organem nadzoru jest Urząd Ochrony Konsumentów i Państwowej Inspekcji Handlowej.
3. W sprawach ochrony konsumentów właściwym organem nadzoru jest Urząd Ochrony Konsumentów i Państwowej Inspekcji Handlowej.
4. Wszelkie spory wynikające lub pozostające w związku z świadczeniem usług Banku, a właściwym dla Banku organem nadzoru jest Urząd Ochrony Konsumentów i Państwowej Inspekcji Handlowej.

#### IX. Postanowienia końcowe

1. Bank jest uprawniony do dokonywania zmian w Regulaminie BE, w tym:
  - 1) Zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
  - 2) Zmiany oferty Banku, polegającej na zmianie warunków, o ile zapewni to należyte wykonanie Umowy przez Użytkownika z tytułu Umowy oraz nie będącej obciążeniem dla Użytkownika.
2. W przypadku zmiany Regulaminu BE, Bank poinformuje Użytkownika o zmianach na trwałym nośniku, w sposób uzgodniony z Użytkownikiem. Jeżeli przed proponowanym dniem zmiany Użytkownik wyrazi sprzeciw, o którym mowa w zdaniu poprzednim, uznaje się, że Użytkownik wyraża zgodę na zmiany. Jeżeli Użytkownik nie wyraża zgody na zmiany, Bank jest zobowiązany do odstąpienia od wprowadzenia zmian. W przypadku sprzeciwu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Użytkownik może wyrazić zgodę na zmiany, o których mowa w zdaniu poprzednim, poprzez złożenie pisemnego sprzeciwu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, przed dniem otrzymania informacji o zmienionych warunkach. W przypadku otrzymania informacji o zmienionych warunkach, Użytkownik może wyrazić zgodę na zmiany, o których mowa w zdaniu poprzednim, poprzez złożenie pisemnego sprzeciwu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, przed dniem otrzymania informacji o zmienionych warunkach. W przypadku otrzymania informacji o zmienionych warunkach, Użytkownik może wyrazić zgodę na zmiany, o których mowa w zdaniu poprzednim, poprzez złożenie pisemnego sprzeciwu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, przed dniem otrzymania informacji o zmienionych warunkach.
3. Jeżeli Użytkownik nie wyraża zgody na zmiany, Bank jest zobowiązany do odstąpienia od wprowadzenia zmian. W przypadku sprzeciwu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Użytkownik może wyrazić zgodę na zmiany, o których mowa w zdaniu poprzednim, poprzez złożenie pisemnego sprzeciwu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, przed dniem otrzymania informacji o zmienionych warunkach.
4. Prawem właściwym do zawarcia i wykonywania Umowy jest prawo polskie. W relacjach Banku z Użytkownikiem obowiązują przepisy prawa polskiego.