

Co mamy na myśli, gdy piszemy:

- „Ty” (np. Ciebie, Twój) – to klient, osoba, która podpisuje z nami umowę bankowości elektronicznej.
- „My” (np. nas, nasz) – to Santander Consumer Bank S. A.
- **Oddział** – to placówka Santander Consumer Banku S.A., która obsługuje klientów. Ich lista jest na naszej stronie internetowej.
- **Infolinia** – to infolinia Santander Consumer Bank, dostępna pod numerem 71 73 19 500 (opłata za połączenie zgodna z taryfą danego operatora).
- **Strona internetowa** – to strona: www.santanderconsumer.pl.

Spis treści

Co musisz wiedzieć	2
Udostępnienie i korzystanie z bankowości elektronicznej	3
Warunki i zasady korzystania z aplikacji mobilnej	4
Bezpieczeństwo aplikacji mobilnej	4
Ograniczenia dostępu do aplikacji mobilnej	5
Warunki i zasady korzystania z bankowości internetowej	6
Bezpieczeństwo bankowości internetowej	6
Ograniczenia dostępu do bankowości internetowej	6
Funkcje bankowości elektronicznej dla posiadaczy kart, którzy nie zawarli umowy bankowości elektronicznej	7
Usługa szybkich płatności	7
Składanie reklamacji	7
Odpowiedź na reklamację	8
Informacje dotyczące ochrony danych osobowych	9
Rozwiązanie umowy	9
Zasady zmiany regulaminu	9
Postanowienia końcowe	10

Co musisz wiedzieć

1. W regulaminie bankowości elektronicznej zapisaliśmy zasady korzystania z bankowości elektronicznej, rodzaje i zakres usług, które w niej udostępniamy.
2. W regulaminie bankowości elektronicznej używamy pojęć, które mają określone znaczenie. Zapoznaj się z nimi.

Pojęcie	Nasza definicja
adres do doręczeń elektronicznych	Internetowy adres w usłudze e-doręczenia. Usługa e-doręczenia jest elektronicznym odpowiednikiem listu poleconego.
aplikacja mobilna (usługa bankowości elektronicznej)	Udostępnione przez nas oprogramowanie, które instalujesz na swoim urządzeniu mobilnym.
bank	Santander Consumer Bank S.A., z siedzibą we Wrocławiu (54-202), ul. Legnicka 48 B, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 40562, posiadająca NIP 5272046102, o kapitale zakładowym 520 000 000 złotych wpłaconym w całości.
bankowość elektroniczna	Forma usług oferowanych przez nas, która umożliwia dostęp do produktów i usług za pomocą urządzeń elektronicznych z dostępem do Internetu.
bankowość internetowa (usługa bankowości elektronicznej)	Nasza usługa dostępna przez sieć Internet pod adresem online.santanderconsumer.pl przy użyciu urządzenia wyposażonego w przeglądarkę internetową.
dyspozycja	Twoje oświadczenie woli, które składasz za pośrednictwem bankowości elektronicznej, w tym zlecenie płatnicze.
hasło SMS / kod SMS	Losowy ciąg cyfr, który wysyłamy w formie SMS na Twój numer telefonu.
hasło	Nadany przez Ciebie ciąg znaków, służący zabezpieczeniu dostępu do bankowości internetowej. Jest jednym z czynników, dzięki któremu rozpoznajemy Cię podczas logowania do niej. Możesz wybrać hasło statyczne albo hasło statyczne maskowane: a. hasło statyczne – ciąg znaków, wprowadzany przez Ciebie w całości podczas logowania do bankowości internetowej, b. hasło statyczne maskowane – ciąg znaków, wprowadzany przez Ciebie podczas logowania do bankowości internetowej. W hasle maskowanym część znaków jest niewidoczna, a Ty musisz podać tylko wybrane znaki.
ICN (Indywidualny Numer Klienta)	Unikalny ciąg znaków, który nadajemy w momencie zawierania umowy bankowości elektronicznej. Jeden z czynników, po którym rozpoznajemy, że to Ty podczas logowania do bankowości internetowej.
identyfikacja danymi biometrycznymi	Funkcjonalność udostępniona na urządzeniu mobilnym przez jego producenta. Polega ona na tym, że identyfikujemy Cię podczas logowania lub uwierzytelniamy Cię podczas składania dyspozycji z wykorzystaniem cech fizycznych (np. poprzez odcisk palca czy obraz twarzy) zarejestrowanych przez Ciebie na Twoim urządzeniu mobilnym.
klient	Osoba fizyczna, która zawarła z nami umowę produktową.
login	Unikalny ciąg znaków, który ustanawiasz samodzielnie, a my rozpoznajemy Cię między innymi poprzez niego podczas logowania do bankowości internetowej. Jeśli go nie ustawisz, wówczas Twoim loginem jest ICN.
numer telefonu	Numer telefonu komórkowego podany przez Ciebie do obsługi bankowości elektronicznej, na który wysyłamy do Ciebie hasła SMS / kody SMS.

Pojęcie	Nasza definicja
obrazek bezpieczeństwa	Grafika, którą możesz wybrać jako dodatkowy element zabezpieczający dostęp do bankowości internetowej. Podczas logowania możesz się upewnić, czy strona, na której chcesz się zalogować, jest naszą stroną, czy fałszywą stroną służącą do próby przechwycenia Twoich danych.
oddział banku	Nasza jednostka organizacyjna, w której obsługujemy Cię bezpośrednio.
PIN do aplikacji mobilnej	Ciąg cyfr (od 4 do 8 znaków), którym potwierdzasz swoją tożsamość lub oświadczenie, które składasz w aplikacji mobilnej.
posiadacz karty	Klient banku, który ma zawartą z nami umowę o limit kredytowy i kartę.
regulamin bankowości elektronicznej	Regulamin świadczenia usług bankowości elektronicznej.
serwis Przelewy24 (Serwis P24)	Operator systemu płatności, który pośredniczy w przekazywaniu płatności pomiędzy Tobą a nami, dostępny poprzez sieć Internet i obsługiwany przez firmę trzecią. Serwis P24 działa w oparciu o regulamin serwisu, który udostępniany jest każdorazowo w trakcie wykonywania płatności oraz dostępny jest na stronie internetowej www.przelewy24.pl .
silne uwierzytelnienie	Metoda, która służy zwiększeniu poziomu zabezpieczeń uwierzytelniania i/lub potwierdzenia transakcji. Polega na użyciu co najmniej dwóch elementów spośród trzech kategorii: - coś co wiesz tylko Ty, - coś co posiadasz tylko Ty, - Twoja cecha charakterystyczna (biometryczna).
szybkie płatności	Usługa płatnicza, która umożliwia Ci spłatę zobowiązania z umowy produktowej przy wykorzystaniu serwisu Przelewy24.
umowa bankowości elektronicznej	Umowa zawarta z klientem, której przedmiotem jest świadczenie usług bankowości elektronicznej.
umowa produktowa	Umowa dotycząca korzystania z produktu oferowanego przez nas lub za naszym pośrednictwem przez podmioty współpracujące z nami.
urządzenie mobilne	Smartfon z dostępem do Internetu.
usługa płatnicza	Działalność banku w zakresie wskazanym w art. 3 ustawy o usługach płatniczych polegająca między innymi na: - prowadzeniu rachunku płatniczego, - przyjmowaniu wpłat i dokonywaniu wypłat z rachunku płatniczego, - wykonywaniu transakcji płatniczych przy użyciu karty lub danych karty, - wydawaniu karty kredytowej lub innego instrumentu płatniczego, - obsłudze autoryzacji transakcji płatniczych, - dostępie do rachunku płatniczego.
zlecenie płatnicze	Twoje oświadczenie woli zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej. Transakcje płatnicze zostały opisane w umowie produktowej lub regulaminie dotyczącym tego produktu.

Udostępnienie i korzystanie z bankowości elektronicznej

3. Z usług bankowości elektronicznej możesz korzystać, jeśli:
 - masz zawartą umowę bankowości elektronicznej lub umowę o limit kredytowy i kartę,
 - podasz nam numer telefonu,
 - podasz nam adres e-mail,
 - zaakceptujesz warunki regulaminu bankowości elektronicznej.

4. Jako posiadacz karty możesz korzystać z bankowości elektronicznej bez zawartej umowy bankowości elektronicznej, jednak będziesz mieć ograniczony dostęp do jej funkcji.
5. Aby korzystać z bankowości elektronicznej, potrzebujesz urządzenia z dostępem do Internetu.
6. Nasze usługi bankowości elektronicznej umożliwiają m.in.:
 - a. dostęp do informacji o Twoich umowach produktowych,
 - b. zlecanie dyspozycji,
 - c. wnioskowanie o nasze produkty,
 - d. zawieranie umów produktowych i aneksów do nich na zasadach określonych w umowach i regulaminach, które dotyczą tych produktów.
7. Opis funkcjonalności bankowości elektronicznej, w tym rodzaje dyspozycji znajdziesz na stronie internetowej.
8. Przez bankowość elektroniczną możesz składać niektóre zlecenia płatnicze zgodnie z zasadami określonymi w umowie produktowej.
9. Jeśli korzystasz z usług płatniczych możemy wymagać silnego uwierzytelnienia hasłem SMS / kodem SMS podczas logowania do bankowości elektronicznej lub wyświetlania historii transakcji lub zestawień transakcji.
10. Nie pobieramy opłat za dostęp do bankowości elektronicznej. Możesz ponosić opłaty za dostęp do Internetu, zgodnie ze stawkami Twojego operatora. Urządzenie i jego oprogramowanie musisz zapewnić sobie na własny koszt.

Warunki i zasady korzystania z aplikacji mobilnej

11. W ramach bankowości elektronicznej otrzymujesz dostęp do aplikacji mobilnej.
12. Aby korzystać z aplikacji mobilnej, pobierz ją na swoje urządzenie mobilne ze sklepu:
 - a. App Store - dla systemu operacyjnego iOS,
 - b. Google Play - dla systemu operacyjnego Android.
13. Aby aktywować aplikację mobilną, wpisz:
 - a. numer telefonu,
 - b. numer PESEL,
 - c. dane Twojego dokumentu tożsamości,
 - d. jednorazowy kod SMS, który Ci wyślemy,
 - e. nadaj PIN do aplikacji mobilnej,
 - f. adres e-mail, jeśli go nie mamy.

WAŻNE: PIN do aplikacji mobilnej musi spełniać określone zasady bezpieczeństwa. Pokażemy Ci je w czasie jego nadawania lub zmiany.

14. Po aktywacji aplikacji mobilnej określisz, czy chcesz się logować przy pomocy identyfikacji danymi biometrycznymi.
15. Aby korzystać z identyfikacji danymi biometrycznymi:
 - a. Twoje urządzenie musi obsługiwać tę funkcję,
 - b. musisz aktywować tę funkcję na urządzeniu mobilnym oraz zarejestrować indywidualne cechy fizyczne,
 - c. musisz aktywować tę funkcję w aplikacji mobilnej.
16. Nie pobieramy i nie przetwarzamy Twoich danych biometrycznych.
17. Przy logowaniu do aplikacji mobilnej możesz używać PIN-u do aplikacji mobilnej lub identyfikacji danymi biometrycznymi.
18. W przypadku nieudanego logowania poprzez identyfikację danymi biometrycznymi możemy wymagać od Ciebie wpisania PIN-u do aplikacji mobilnej.
19. Po zalogowaniu się do aplikacji mobilnej w zakładce ustawienia możesz zmienić:
 - a. PIN do aplikacji mobilnej,
 - b. metodę logowania na identyfikację danymi biometrycznymi (jeśli Twoje urządzenie mobilne ma taką możliwość).
20. Dyspozycje, które składasz w aplikacji mobilnej, mogą wymagać potwierdzenia PIN-em do aplikacji mobilnej lub mogą wymagać identyfikacji danymi biometrycznymi.
21. Możesz otrzymywać od nas powiadomienia: push, SMS oraz e-mail.

Bezpieczeństwo aplikacji mobilnej

22. Gdy korzystasz z aplikacji mobilnej, komunikacja pomiędzy Twoim urządzeniem, a naszym serwerem jest szyfrowana protokołem SSL. Szyfrowanie przebiega z zastosowaniem certyfikatu wystawionego i uwierzytelnionego dla serwera bankowego.

23. Chroń swoje dane - nie ujawniaj i nie udostępniaj innym osobom:
 - a. PIN-u do aplikacji,
 - b. urządzenia mobilnego,
 - c. haseł SMS.
24. Jak najszybciej skontaktuj się z nami, jeśli:
 - a. stracisz urządzenie mobilne,
 - b. stracisz dane do logowania,
 - c. masz podejrzenie utraty danych do logowania,
 - d. masz podejrzenie włamania na swoje urządzenie mobilne.Zablokujemy wtedy dostęp do Twojej aplikacji mobilnej.
25. Używaj aplikacji mobilnej pobranej wyłącznie ze sklepów Google Play lub App Store.
26. Starannie zabezpiecz urządzenie mobilne, na którym korzystasz z aplikacji mobilnej. Chroń je przed złośliwym oprogramowaniem i dostępem osób nieuprawnionych:
 - a. używaj kodu do blokady ekranu,
 - b. zainstaluj legalne oprogramowanie systemowe i antywirusowe,
 - c. używaj zapory sieciowej (firewall),
 - d. regularnie aktualizuj oprogramowanie systemowe oraz antywirusowe,
 - e. nie instaluj oprogramowania nieznanego pochodzenia lub na prośbę nieznanymi osobami,
 - f. nie otwieraj i nie odpowiadaj na wiadomości e-mail od nieznanymi nadawców,
 - g. nie otwieraj plików nieznanego pochodzenia.
27. Przestrzegamy – nie usuwaj ograniczeń narzuconych przez producenta urządzenia mobilnego lub dostawcę systemu operacyjnego, tj. tzw. „jailbreacking” (iOS) i „rooting” (Android). Takie działanie znacząco obniży poziom bezpieczeństwa Twojego urządzenia mobilnego.

Ograniczenia dostępu do aplikacji mobilnej

28. Gdy zaplanujemy prace modernizacyjne, które spowodują ograniczenie lub brak dostępu do aplikacji mobilnej, poinformujemy Cię o tym. Informacje o terminie planowanych prac i przewidywanym czasie ograniczenia dostępu do aplikacji mobilnej znajdziesz:
 - a. na naszej stronie internetowej,
 - b. na stronie logowania do bankowości internetowej i/lub
 - c. w aplikacji mobilnej.
29. Zablokujemy Ci dostęp do aplikacji mobilnej:
 - a. na Twoje życzenie – w tym celu:
 - złożysz dyspozycję podczas kontaktu z infolinią,
 - złożysz dyspozycję w oddziale,
 - b. jeśli przekroczysz limit prób:
 - logowania,
 - wprowadzania kodów SMS podczas aktywacji,
 - potwierdzania dyspozycji PIN-em.
30. Możesz odblokować dostęp do aplikacji mobilnej:
 - a. gdy przekroczysz limit błędnych prób wprowadzania danych podczas aktywacji - przez kontakt z infolinią lub w naszym oddziale,
 - b. gdy przekroczysz limit błędnych prób logowania lub potwierdzania PIN-em do aplikacji mobilnej - w aplikacji mobilnej, na ekranie logowania po kliknięciu „Nie pamiętam kodu PIN”.
31. Możemy zablokować Ci dostęp do aplikacji mobilnej, jeśli zauważymy, że:
 - a. korzystasz z naszych usług niezgodnie z regulaminem bankowości elektronicznej,
 - b. korzystasz z naszych usług w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa,
 - c. używasz aplikacji w sposób, który wskazuje na próby łamania zabezpieczeń,
 - d. próbujesz dotrzeć do danych innych niż związane z produktami posiadanymi przez Ciebie,
 - e. istnieje zagrożenie przechwycenia danych dostępowych do aplikacji mobilnej przez złośliwe oprogramowanie,
 - f. wykorzystywanie danych dostępowych do aplikacji mobilnej odbywa się przez oprogramowanie, które automatycznie loguje się z dużą częstotliwością,
 - g. pojawiły się działania, które mogą zagrażać bezpieczeństwu aplikacji mobilnej i danych w niej przetwarzanych,
 - h. osoba trzecia weszła w posiadanie Twoich danych dostępowych do aplikacji mobilnej lub urządzenia mobilnego.

- 32. Możemy odblokować Ci dostęp do aplikacji mobilnej, gdy przestaną istnieć powody, dla których go zablokowaliśmy.
- 33. Nie odpowiadamy za brak możliwości korzystania z aplikacji mobilnej z przyczyn, które są niezależne od nas, np. wynikają z przyczyn zależnych od Ciebie lub Twojego dostawcy usług telekomunikacyjnych.

Warunki i zasady korzystania z bankowości internetowej

- 34. W ramach bankowości elektronicznej otrzymujesz dostęp do bankowości internetowej, jeśli masz zawartą z nami umowę bankowości elektronicznej lub umowę o limit kredytowy i kartę przed 25 czerwca 2025 r.
- 35. Gdy logujesz się do bankowości internetowej po raz pierwszy:
 - a. wpisz login - numer ICN,
 - b. wpisz jednorazowe hasło SMS do pierwszego logowania, które Ci wysłaliśmy,
 - c. nadaj hasło do kolejnych logowań.
- 36. Możesz ustawić własny login i typ hasła (statyczne lub statyczne maskowane), a także zmienić hasło oraz wybrać obrazek bezpieczeństwa.

WAŻNE: Hasło do bankowości internetowej musi spełniać określone zasady bezpieczeństwa. Pokażemy Ci je podczas nadawania i zmiany hasła. Możesz je również sprawdzić na stronie internetowej www.santanderconsumer.pl/bankowosc-elektroniczna/bezpieczenstwo/.

- 37. Podczas kolejnego logowania do bankowości internetowej wprowadź login (lub numer ICN, jeśli nie masz ustawionego własnego loginu) i ustalone przez Ciebie hasło.
- 38. Podczas logowania poprosimy Cię o uzupełnienie adresu e-mail, jeśli go nie mamy.
- 39. Dyspozycje, które składasz w bankowości internetowej mogą wymagać potwierdzenia za pomocą hasła SMS.
- 40. Możesz otrzymywać od nas powiadomienia SMS oraz e-mail.

Bezpieczeństwo bankowości internetowej

- 41. Gdy korzystasz z bankowości internetowej, komunikacja pomiędzy Twoim urządzeniem a naszym serwerem jest szyfrowana protokołem SSL. Szyfrowanie przebiega z zastosowaniem certyfikatu wystawionego i uwierzytelnionego dla serwera bankowego o nazwie online.santanderconsumer.pl.
- 42. Przed zalogowaniem upewnij się, że połączenie jest nawiązane z naszym serwerem. Możesz to zrobić, sprawdzając certyfikat serwera (znajdziesz go, klikając ikonę przy adresie strony w swojej przeglądarce).
- 43. Chroń swój login i hasło - nie ujawniaj tych danych innym osobom.
- 44. Starannie zabezpiecz urządzenia, na których korzystasz z bankowości internetowej. Chroń je przed złośliwym oprogramowaniem i dostępem osób nieuprawnionych:
 - a. zainstaluj legalne oprogramowanie systemowe i antywirusowe,
 - b. używaj zapory sieciowej (firewall),
 - c. regularnie aktualizuj oprogramowanie systemowe oraz antywirusowe,
 - d. nie instaluj oprogramowania nieznanego pochodzenia lub na prośbę nieznanymi osobami,
 - e. nie otwieraj i nie odpowiadaj na wiadomości e-mail od nieznanymi nadawców,
 - f. nie otwieraj plików nieznanego pochodzenia,
 - g. unikaj korzystania z usług bankowych w miejscach ogólnie dostępnych,
 - h. nie przekazuj osobom trzecim haseł czy kodów SMS.
- 45. Jak najszybciej skontaktuj się z nami, jeśli:
 - a. stracisz dane do logowania,
 - b. masz podejrzenie utraty danych do logowania,
 - c. masz podejrzenie włamania na swoje urządzenie.Zablokujemy dostęp do Twojej bankowości internetowej.

Ograniczenia dostępu do bankowości internetowej

- 46. Gdy zaplanujemy prace modernizacyjne, które spowodują ograniczanie lub brak dostępu do bankowości internetowej, poinformujemy Cię o tym. Informacje znajdziesz na naszej stronie internetowej, na stronie logowania do bankowości internetowej i/lub w aplikacji mobilnej.

47. Zablokujemy Ci dostęp do bankowości internetowej:
- a. na Twoje życzenie – w tym celu:
 - złóż dyspozycję podczas kontaktu z infolinią,
 - złóż dyspozycję w oddziale,
 - b. jeśli 5 razy z rzędu zostanie wpisane błędne hasło podczas logowania na Twoje dane (login).
48. Jeżeli Twój dostęp do bankowości internetowej został zablokowany lub nie pamiętasz hasła, możesz ustawić nowe hasło:
- a. zdalnie na stronie logowania,
 - b. w oddziale,
 - c. na infolinii.
49. Masz 5 prób, żeby zdalnie (online lub na infolinii) ustawić nowe hasło. Jeśli Ci się nie uda, dostęp do bankowości internetowej będzie można odblokować tylko w naszym oddziale.
50. Możemy zablokować Ci dostęp do bankowości internetowej, jeśli zauważymy, że korzystasz z naszych usług:
- a. niezgodnie z regulaminem bankowości elektronicznej,
 - b. niezgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
 - c. w sposób wskazujący na próby łamania zabezpieczeń,
 - d. próbując dotrzeć do danych innych niż związane z produktami posiadanymi przez Ciebie.
51. Możemy odblokować Ci dostęp do bankowości internetowej, gdy przestaną istnieć powody, dla których go zablokowaliśmy.
52. Nie odpowiadamy za brak możliwości korzystania z usług bankowości internetowej z przyczyn, które są niezależne od nas, np. wynikają z przyczyn zależnych od Ciebie lub Twojego dostawcy usług telekomunikacyjnych.

Funkcje bankowości elektronicznej dla posiadaczy kart, którzy nie zawarli umowy bankowości elektronicznej

53. Jeśli jesteś posiadaczem karty kredytowej bez zawartej umowy bankowości elektronicznej:
- a. będziesz mieć dostęp do informacji związanych z Twoją kartą kredytową,
 - b. nie będziesz mieć dostępu do informacji o innych umowach produktowych,
 - c. będziesz mieć ograniczone możliwości składania dyspozycji.
54. Pełny zakres informacji i funkcji bankowości elektronicznej będzie dla Ciebie dostępny, gdy podpiszesz umowę bankowości elektronicznej.

Usługa szybkich płatności

55. Usługa szybkich płatności jest dostępna w bankowości elektronicznej. Dzięki niej spłacasz raty kredytu lub kartę, które masz u nas, bez konieczności uzupełnienia danych do przelewu.
56. Płatność zrobisz za pomocą serwisu Przelewy24 tylko w polskich złotych.
57. Spłatę wykonasz w każdym momencie działania usługi szybkich płatności. Zaksięgujemy spłatę od razu po otrzymaniu potwierdzenia z serwisu Przelewy24 lub poinformujemy Cię o przewidywanej dacie i godzinie księgowania tej płatności.
58. Aby spłacić ratę kredytu lub kartę przy wykorzystaniu szybkich płatności:
- a. zaloguj się do bankowości elektronicznej,
 - b. kliknij „Spłać ratę” lub „Spłać kartę”,
 - c. wybierz wyświetloną kwotę albo wprowadź własną,
 - d. wybierz formę płatności, np. BLIK lub przelew.
59. Po zakończeniu płatności wyświetlimy komunikat o jej statusie.
60. Nie pobieramy od Ciebie opłat za to, że korzystasz z usługi szybkie płatności. Jeśli w przyszłości wprowadzimy taką opłatę na podstawie punktu 79 litera f, to nadal korzystanie z usługi szybkich płatności będzie dobrowolne, a koszty tej usługi poniesiesz tylko wtedy, gdy będziesz z niej korzystać.

Składanie reklamacji

61. Reklamację, możesz złożyć:
- a. na piśmie:
 - osobiście w naszym oddziale,

- na nasz adres Santander Consumer Bank S.A., ul. Legnicka 48 B, 54-202 Wrocław,
 - na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych: AE:PL-30659-28569-RVCSR-31,
- b. ustnie:
- telefonicznie pod numerem infolinii 71 73 19500 (opłata za połączenie zgodna z taryfą danego operatora),
 - osobiście w naszym oddziale,
- c. elektronicznie przez:
- formularz kontaktowy na naszej stronie internetowej,
 - wiadomość w bankowości elektronicznej.

PAMIĘTAJ:

Reklamacja powinna zawierać opis zastrzeżeń oraz Twoje dane:

1. imię i nazwisko,
2. PESEL,
3. aktualny adres do korespondencji,
4. jeśli to możliwe - numer umowy, której dotyczy reklamacja,
5. w przypadku reklamacji usługi szybkiej płatności dodatkowo - datę i kwotę spłaty oraz
6. jeśli to możliwe - identyfikator płatności (z serwisu Przelewy24).

62. Możemy poprosić Cię o dostarczenie dodatkowych dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia Twojej reklamacji.

Odpowiedź na reklamację

63. Na Twoją reklamację odpowiemy tak szybko jak to możliwe, najpóźniej w terminie 30 dni liczonych od następnego dnia po dniu, w którym otrzymamy reklamację.
64. Jeżeli nie będziemy mogli odpowiedzieć na Twoją reklamację w terminie 30 dni, możemy wydłużyć czas udzielenia odpowiedzi do 60 dni. W tym przypadku poinformujemy Cię o:
- a. przyczynie opóźnienia,
 - b. okolicznościach, które wymagają dodatkowego ustalenia,
 - c. przewidywanym terminie odpowiedzi.
65. W przypadku reklamacji dotyczącej usług płatniczych na Twoją reklamację odpowiemy nie później niż do 15 dni roboczych, liczonych od następnego dnia po dniu, w którym otrzymamy reklamację.
66. Jeżeli nie będziemy mogli odpowiedzieć na Twoją reklamację dotyczącą usług płatniczych w terminie 15 dni roboczych, możemy wydłużyć czas udzielenia odpowiedzi do 35 dni roboczych. W tym przypadku poinformujemy Cię o:
- a. przyczynie opóźnienia,
 - b. okolicznościach, które wymagają dodatkowego ustalenia,
 - c. przewidywanym terminie odpowiedzi.
67. Jeśli uznamy, że reklamacja dotycząca usługi szybkich płatności, powinna zostać wyjaśniona przez serwis Przelewy24, prześlemy Twoje zgłoszenie do serwisu Przelewy24.
68. Odpowiedź na reklamację prześlemy Ci na piśmie, listem zwykłym na Twój adres korespondencyjny. Na Twoją prośbę możemy to zrobić elektronicznie:
- a. na Twój adres e-mail – jeśli podasz nam go w reklamacji oraz,
 - b. przez wiadomość w bankowości elektronicznej – jeśli tym kanałem otrzymaliśmy Twoją reklamację.
69. Jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią na reklamację, możesz odwołać się od naszej decyzji. Możesz to zrobić w taki sam sposób, w jaki składa się reklamację.
70. Jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią na Twoje odwołanie, możesz skorzystać z mediacji lub z pozasądowego rozwiązywania sporów. Wymogi formalne zgłoszenia oraz koszty mediacji lub pozasądowego rozstrzygnięcia sporów określają poniższe instytucje:
- a. Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich – więcej informacji w regulaminie dostępnym na stronie www.zbp.pl/dla-klientow/arbitrer-bankowy,
 - b. Rzecznik Finansowy – więcej informacji na stronie www.rf.gov.pl,
 - c. Sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego – więcej informacji w regulaminie dostępnym na stronie www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF.

- 71. Możesz również zwrócić się o pomoc do powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumenta.
- 72. Masz prawo wystąpić z powództwem do sądu powszechnego właściwego dla:
 - a. naszej siedziby lub
 - b. Twojego miejsca zamieszkania lub
 - c. miejsca wykonania umowy.

Informacje dotyczące ochrony danych osobowych

- 73. Jesteśmy administratorem Twoich danych osobowych.
- 74. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania Twoich danych osobowych, z którymi powinieneś się zapoznać w związku z zawarciem umowy bankowości elektronicznej i korzystaniem z niej, umieściliśmy w:
 - a. klauzuli informacyjnej na stronie internetowej www.santanderconsumer.pl/o-banku/ochrona-danych-osobowych,
 - b. w polityce prywatności na stronie internetowej www.santanderconsumer.pl/prywatnosc,
 - c. polityce cookies na stronie internetowej www.santanderconsumer.pl/pliki-cookie.

Rozwiązanie umowy

- 75. Możesz wypowiedzieć umowę bankowości elektronicznej z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia.
- 76. Wypowiedzenie umowy bankowości elektronicznej możesz złożyć:
 - a. na piśmie:
 - osobiście w naszym oddziale,
 - na nasz adres Santander Consumer Bank S.A. ul. Legnicka 48 B, 54-202 Wrocław,
 - na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych: AE:PL-30659-28569-RVCSR-31,
 - b. ustnie:
 - osobiście w naszym oddziale,
 - c. elektronicznie przez:
 - wiadomość w bankowości elektronicznej.
- 77. Możemy wypowiedzieć Ci umowę bankowości elektronicznej, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, jeśli:
 - a. stwierdzimy, że złożone przez Ciebie dokumenty oraz oświadczenia były nieprawdziwe lub sfalszowane,
 - b. zauważymy, że korzystasz z naszych usług niezgodnie z regulaminem bankowości elektronicznej,
 - c. zauważymy, że nie logujesz się do bankowości elektronicznej przez okres co najmniej 2 lat, chyba że bankowość elektroniczna jest niezbędna do obsługi czynnej umowy produktowej,
 - d. przestaniemy świadczyć usługę bankowości elektronicznej.
- 78. Po upływie okresu wypowiedzenia umowy bankowości elektronicznej nie będziesz mieć dostępu do bankowości elektronicznej. Jeśli jesteś posiadaczem karty, pozostawimy Ci dostęp do informacji o karcie kredytowej, zgodnie z zasadami opisanymi w regulaminie bankowości elektronicznej.

Zasady zmiany regulaminu

- 79. Możemy wprowadzać zmiany w regulaminie bankowości elektronicznej, gdy wystąpi jedna z ważnych przyczyn:
 - a. zmieniają się powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności dotyczące bankowości elektronicznej lub ochrony konsumentów, które wpływają na wykonywanie umowy bankowości elektronicznej,
 - b. otrzymamy rekomendacje lub zalecenia wydawane przez organy nadzoru (np. KNF, EBA) lub regulatorów, w tym w zakresie zasad bezpieczeństwa, ochrony danych osobowych czy przeciwdziałania praniu pieniędzy,
 - c. zmieni się nasz zakres usług lub produktów w ramach bankowości elektronicznej, lub oferty banku, o ile zapewni to należyte wykonanie umowy bankowości elektronicznej i nie będzie prowadziło do zwiększenia Twoich obciążeń finansowych z tytułu umowy bankowości elektronicznej oraz nie będzie naruszało Twojego interesu,
 - d. nastąpią zmiany wymogów technicznych, w tym konieczność zmiany lub modernizacji systemów informatycznych, narzędzi zabezpieczających lub standardy bezpieczeństwa, które wpływają na bankowość elektroniczną, o ile zmiany te nie powodują pogorszenia Twojej sytuacji prawnej lub finansowej,
 - e. zmieniają się warunki współpracy z podmiotami zewnętrznymi, w tym dostawcami usług płatniczych, operatorami systemów płatności, jeśli zmiany te wpływają na realizację usług bankowości elektronicznej, o ile zmiany te nie powodują pogorszenia Twojej sytuacji prawnej lub finansowej,
 - f. wprowadzimy opłatę za korzystanie z usługi szybkich płatności wraz z zasadami zmiany tej opłaty,

- g. będziemy chcieli usunąć niejasności lub sprzeczności lub wprowadzić zmiany redakcyjne, o ile zmiany te nie powodują pogorszenia Twojej sytuacji prawnej lub finansowej,
 - h. będziemy chcieli dostosować się do nowych standardów rynkowych lub dobrych praktyk w zakresie świadczenia usług bankowych drogą elektroniczną, o ile zmiany te nie powodują pogorszenia Twojej sytuacji prawnej lub finansowej.
80. Jeśli zmienimy regulamin bankowości elektronicznej, poinformujemy Cię o tym. Zmieniony regulamin bankowości elektronicznej wyślemy na Twój adres e-mail na co najmniej 2 miesiące przed planowaną datą jego wejścia w życie.
81. Jeżeli nie wyrazisz zgody na zmianę regulaminu bankowości elektronicznej, możesz:
- a. zgłosić do nas swój sprzeciw wobec tych zmian przed dniem wejścia tych zmian w życie. W takim wypadku umowa bankowości elektronicznej wygaśnie z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian do regulaminu bankowości elektronicznej,
 - b. wypowiedzieć umowę bankowości elektronicznej, w terminie 14 dni od daty otrzymania informacji o zmienionych warunkach regulaminu bankowości elektronicznej. W takim wypadku umowa bankowości elektronicznej wygasa ze skutkiem natychmiastowym.
82. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian regulaminu bankowości elektronicznej nie zgłosisz nam sprzeciwu wobec takich zmian, uznamy, że wyrażasz na nie zgodę.
83. Zmiana funkcjonalności dostępnych w bankowości elektronicznej lub w ramach dyspozycji, która wynika z rozwoju technicznego i technologicznego, nie powoduje konieczności zmiany regulaminu bankowości elektronicznej. W takiej sytuacji zapewnimy rozwiązanie, które nie będzie prowadziło do zwiększenia Twoich obciążeń finansowych oraz nie będzie naruszało Twojego interesu.

Postanowienia końcowe

84. Możemy komunikować się z Tobą w formie:
- a. elektronicznej za pośrednictwem:
 - bankowości elektronicznej,
 - poczty elektronicznej,
 - adresu do doręczeń elektronicznych,
 - b. ustnej - telefonicznie lub osobiście w oddziałach Banku,
 - c. pisemnej - listownie.
85. W bankowości elektronicznej udostępniamy informację o opóźnieniu w spłatach umów produktowych. Możemy również proponować Ci udogodnienia spłaty Twoich zobowiązań.
86. Po rozwiązaniu umowy bankowości elektronicznej stracisz możliwość korzystania z usług bankowości elektronicznej. Jeśli jesteś posiadaczem karty, pozostawimy Ci dostęp do informacji o karcie kredytowej, zgodnie z zasadami opisanymi w regulaminie bankowości elektronicznej.
87. Aplikacja mobilna i bankowość internetowa mogą być aktualizowane, udoskonalane i zastępowane nowymi wersjami.
88. Możemy wycofać z użycia starą wersję aplikacji mobilnej i nie będzie możliwe jej pobranie, aktywacja i zalogowanie się do niej. W takim przypadku poinformujemy Cię, jakie czynności są wymagane, aby dalej korzystać z aplikacji mobilnej (np. pobranie i instalacja nowej wersji).
89. Do zawarcia i wykonania umowy bankowości elektronicznej i regulaminu bankowości elektronicznej stosujemy prawo polskie i komunikujemy się w języku polskim.
90. Jako bank podlegamy nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, a w sprawach związanych z ochroną konsumentów nadzór sprawuje Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
91. Jako klient masz obowiązek powiadomić nas o każdej zmianie Twoich danych, w szczególności danych osobowych, kontaktowych lub Twojego dokumentu tożsamości.