Regulamin wydawania i korzystania ze środków identyfikacji elektronicznej

Obowiązuje od 18 listopada 2023r.

Co trzeba wiedzieć przed lekturą regulaminu

1. Gdy chcesz zdalnie potwierdzić swoją tożsamość u dostawcy usług – utworzymy Twój środek identyfikacji elektronicznej. Przekażemy z niego dane dla Dostawcy usług korzystając z usługi mojeID.
2. Od dostawcy usług otrzymamy podstawowe informacje o tym, co chcesz zrobić oraz informacje o zakresie danych, których potrzebuje dostawca usług. Nie poznamy treści Twoich umów z dostawcą usług.
3. Nie będziemy przekazywać dostawcy usług Twoich danych do logowania. Dane, których będzie potrzebował dostawca usług, przekażemy tylko za Twoją wyraźną zgodą.
4. Tworzymy i udostępniamy środek identyfikacji elektronicznej bez dodatkowych opłat.
5. Wszędzie tam gdzie pojawia się „my" – oznacza to bank, a tam gdzie pojawia się „Ty" – oznacza to klienta, który zawarł z nami umowę bankowości elektronicznej i korzysta z usługi mojeID.
6. Niektóre pojęcia w tekście mają swoje definicje. Umieściliśmy je na końcu dokumentu (Słowniczek). Zaznaczyliśmy je podkreśleniem.

Usługa zdalnego potwierdzania tożsamości

7. Potwierdzisz swoją tożsamość zdalnie, po zalogowaniu do bankowości elektronicznej, jeżeli:
   a. masz numer PESEL,
   b. w trakcie wcześniejszej wizyty w naszym oddziale potwierdziliśmy Twoją tożsamość.
8. Zanim wydamy środek identyfikacji elektronicznej, uwolnimy z niego dane lub przekażemy informacje, poprosimy Cię o oświadczenia dotyczące:
   a. prawdziwości i aktualności Twoich danych,
   b. zgody na wydanie środka identyfikacji elektronicznej,
   c. zgody na przekazanie Twoich danych,
9. Żeby złożyć powyższe oświadczenia, musisz je autoryzować w bankowości elektronicznej poprzez użycie narzędzia autoryzacji.
10. Środek identyfikacji elektronicznej zawiera dane:
    a. pierwsze imię,
    b. drugie imię,
    c. nazwisko,
    d. PESEL,
    e. data urodzenia,
    f. miejsce urodzenia,
    g. kraj urodzenia,
    h. obywatelstwa,
    i. typ dokumentu tożsamości,
    j. seria i numer dokumentu tożsamości,
    k. data wydania dokumentu tożsamości,
    l. data ważności dokumentu tożsamości,
    m. numer telefonu,
    n. pełnoletność,
    o. adres zamieszkania (ulica, numer domu, numer lokalu, kod pocztowy, miejscowość, kraj),
    p. adres e-mail,
    q. płeć.
11. Utworzony środek identyfikacji elektronicznej straci ważność jeżeli:
    a. upłyną 3 lata od momentu jego utworzenia,
    b. zmienisz dane wykorzystane do utworzenia środka identyfikacji elektronicznej,
    c. zostanie unieważniony przez Ciebie lub przez nas.
12. Możesz unieważnić swój środek identyfikacji elektronicznej gdy podejrzewasz, że inne osoby weszły w jego posiadanie lub w innych uzasadnionych przypadkach. Możesz to zrobić:
    a. w bankowości elektronicznej,
    b. osobiście – przyjdź do dowolnej placówki zajmującej się obsługą klienta,
    c. telefonicznie – zadzwoń na infolinię.
13. Unieważnimy Twój środek identyfikacji elektronicznej w przypadku:
    a. zagrożenia bezpieczeństwa usług bankowości elektronicznej,
    b. gdy skorzystasz z usług bankowości elektronicznej niezgodnie z zasadami bezpieczeństwa określonymi w tym regulaminie,
    c. podejrzenia, że osoby nieuprawnione mają dostęp do Twojego środka identyfikacji elektronicznej,
    d. gdy wymagają tego od nas powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
14. Na Twój wniosek wygenerujemy dla Ciebie nowy środek identyfikacji elektronicznej, gdy skorzystasz ponownie z usługi zdalnego potwierdzania tożsamości.
15. Na Twój wniosek uwolnimy dane ze środka identyfikacji elektronicznej (punkt 10) i przekażemy je dostawcy usług. Poza danymi uwolnionymi ze środka identyfikacji elektronicznej możemy przekazać dodatkowe informacje, o które dostawca usług złożył wniosek. Maksymalny zakres informacji, które możemy przekazać, obejmuje:
    a. adres korespondencyjny (ulica, numer domu, numer lokalu, kod pocztowy, miejscowość, kraj),
    b. numer rachunku bankowego.

    Zakres przekazywanych informacji uzgadniamy każdorazowo z Tobą oraz dostawcą usług.

Dane osobowe

16. Przetwarzamy Twoje dane zgodnie z Polityką przetwarzania danych, którą udostępniamy na stronie https://www.santander.pl.
17. Środek identyfikacji elektronicznej, który stracił ważność 5 lat temu, usuniemy. Historię danych, które uwolniliśmy z Twojego środka identyfikacji lub informacji, które przekazaliśmy do dostawcy usługi, usuniemy po 5 latach od daty ich przekazania.

Reklamacje

18. Reklamację dotyczącą udostępniania danych możesz złożyć:
    a. osobiście – przyjdź do dowolnej placówki zajmującej się obsługą klienta;
    b. telefonicznie – zadzwoń na infolinię;
    c. pisemnie – napisz do nas, na adres siedziby banku lub dowolnej placówki;
    d. elektronicznie – przez bankowość elektroniczną.
19. Na Twoją reklamację odpowiemy w taki sposób, jaki wybierzesz podczas jej składania: listem, elektronicznie, albo SMS-em. SMS-em wysyłamy tylko pozytywne odpowiedzi, które nie wymagają szczegółowego wyjaśnienia.
20. Na Twoją reklamację odpowiemy najpóźniej w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym ją otrzymamy. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, możemy potrzebować więcej czasu – maksymalnie 60 dni kalendarzowych. Uprzedzimy Cię o tym i podamy uzasadnienie opóźnienia.
21. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez bank dostępne są na stronie internetowej banku www.santander.pl oraz w placówkach banku zajmujących się obsługą klienta
22. Jeśli nie uwzględnimy Twojej reklamacji, możesz:
    a. skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta,
    b. zwrócić się o rozstrzygnięcie sporu w trybie pozasądowym do:

    • Arbitra Bankowego. Możesz to zrobić tylko wtedy, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 zł.
    • Rzecznika Finansowego.
23. Arbiter bankowy działa przy Związku Banków Polskich. Więcej informacji znajdziesz na stronie: https://zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy.
24. Rzecznik Finansowy działa na podstawie ustawy „O rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym" z 5 sierpnia 2015 roku. Więcej informacji znajdziesz na stronie: https://rf.gov.pl.

Zasady bezpieczeństwa

25. Stosuj się do zasad bezpieczeństwa, które opisujemy w Regulaminie bankowości internetowej i mobilnej.
26. Na bieżąco aktualizuj swoje dane wykorzystywane do utworzenia środka identyfikacji elektronicznej.
27. Pamiętaj, że wyłącznie Ty możesz korzystać z usługi i nie możesz udostępniać jej innym osobom.

Kiedy i na jakich zasadach możemy zmienić regulamin

28. Jeśli jesteś konsumentem, możemy zmienić regulamin, gdy:
    a. zmienią się albo pojawią się nowe przepisy prawa, które:
       - regulują działalność instytucji bankowych lub finansowych,
       - wpłyną na nasze wzajemne prawa i obowiązki.

       Regulamin zmienimy wyłącznie w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne do dostosowania jego treści do obowiązujących przepisów prawa;
    b. Narodowy Bank Polski, Komisja Nadzoru Finansowego, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub inne organy administracji publicznej wydadzą decyzje, rekomendacje, zalecenia lub dobre praktyki, które określają zasady, na jakich zgodnie z umową świadczymy usługi lub zasady, na jakich klienci korzystają z tych usług.

       Regulamin zmienimy wyłącznie w takim zakresie, w jakim będą miały one wpływ na jego treść;
    c. pojawi się orzeczenie sądowe, które wpłynie na nasze wzajemne prawa i obowiązki, a zmiana Regulaminu będzie niezbędna do wykonania treści takiego orzeczenia;
    d. musimy poprawić omyłki pisarskie lub rachunkowe, dokonać zmian stylistycznych i uproszczeń językowych aby regulamin był jednoznaczny. Poprawki te nie zwiększą Twoich obowiązków wobec nas, nie zmniejszą również Twoich uprawnień;
    e. rozszerzamy, zmieniamy lub ograniczamy funkcjonalność naszych usług, zmieniamy zasady, na jakich korzystasz z naszych usług, wprowadzamy nowe usługi, zmieniamy nazwy naszych usług, rezygnujemy z wykonywania niektórych czynności, które są przedmiotem naszych usług zgodnie z umową.

       Nie wprowadzimy takiej zmiany wobec usług, które są głównym przedmiotem naszych świadczeń.
    f. wprowadzone zostaną zmiany technologiczne, które wpływają na nasze usługi lub zasady, na jakich korzystasz z tych usług na podstawie zawartej z nami umowy. Może to wynikać z:
       - udoskonalenia naszych systemów informatycznych spowodowanych rozwojem technologicznym
       - zmian dostawców oprogramowania, które skutkują zmianą funkcjonalności naszego systemu informatycznego,

       Nie wprowadzimy takiej zmiany wobec usług, które są głównym przedmiotem naszych świadczeń.
29. Nie zmienimy warunków, na które umówiliśmy się z Tobą indywidualnie.
30. Poinformujemy Cię o zmianach nie później niż 14 dni przed datą ich wejścia w życie. Informacje wyślemy na Twój adres e-mail.
31. Jeśli nie zgadzasz się z wprowadzanymi przez nas zmianami, masz prawo wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym. Brak złożenia wypowiedzenia uznamy za Twoją akceptację zmian.

Postanowienia końcowe

32. Umowa wchodzi w życie w chwili utworzenia po raz pierwszy środka identyfikacji elektronicznej.
33. Masz prawo odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od umowy nie powoduje cofnięcia, wymiany albo wznowienia przekazanych informacji lub danych uwolnionych z środka identyfikacji elektronicznej. Możesz to zrobić unieważniając swój środek identyfikacji elektronicznej w bankowości elektronicznej. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy jest załącznikiem do regulaminu.
34. Masz prawo wypowiedzieć umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym. Wypowiedzenie umowy nie powoduje cofnięcia lub wymiany albo wznowienia przekazanych informacji lub danych uwolnionych z środka identyfikacji elektronicznej.
35. Treść regulaminu jest udostępniona w postaci elektronicznej na stronie https://www.santander.pl. Możesz ją pobrać w dowolnym czasie, przechowywać i odtworzyć. Jeśli w trakcie obowiązywania umowy, zechcesz otrzymać regulamin w formie papierowej albo innym trwałym nośniku, poinformuj nas o tym. Przekażemy Ci je w formie, której potrzebujesz.
36. Wykaz wszystkich miejsc, w których prowadzimy działalność oraz adresy poczty elektronicznej do

porozumiewania się z nami dostępne są na stronie https://www.santander.pl.

37. Usługa zdalnego potwierdzania tożsamości nie służy do przenoszenia danych, o których mowa w art. 20 RODO.
38. Usługa zdalnego potwierdzania tożsamości jest usługą świadczoną drogą elektroniczną zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
39. Językiem obowiązującym w naszej współpracy jest język polski.
40. Prawem właściwym do wykonywania umowy jest prawo polskie.
41. Wszelkie spory wynikłe z umowy rozstrzygają sądy właściwe według powszechnie obowiązującego prawa

Słowniczek

bankowość elektroniczna – zdalny dostęp do usług banku z wykorzystaniem Santander internet oraz aplikacji Santander mobile. Bankowość internetowa i mobilna jest usługą bankowości elektronicznej

dostawca usług – podmiot, któremu przekazujemy Twoje dane, zgodnie z Twoim wnioskiem.

informacja – dane osobowe Klienta będąca w posiadaniu banku, nie pochodzące ze środka identyfikacji elektronicznej,

konsument – osoba fizyczna, która zawarła umowę z bankiem w zakresie niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

mojeID - usługa realizowana i zarządzana przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A., polega na pośredniczeniu przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A. w pozyskaniu danych i Informacji uwalnianych przez wydawców środka identyfikacji elektronicznej.

my – Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, przy al. Jana Pawła II 17, 00-854 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000008723. NIP 896-000-56-73. REGON 930041341

regulamin – Regulamin wydawania i korzystania ze środków identyfikacji elektronicznej,

regulamin bankowości internetowej i mobilnej - właściwy dla danego klienta regulamin (usług Santander online dla klientów indywidualnych, bankowości elektronicznej Mini Firma albo bankowości elektronicznej Moja Firma plus) określający zasady, na jakich udostępniamy bankowość internetową i mobilną, obowiązujący w relacji z klientem na podstawie zawartej umowy,

RODO – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

środek identyfikacji elektronicznej – instrument elektroniczny identyfikujący klienta zgodny z Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE, zwane eIDAS.

Ty, klient – osoba fizyczna (konsument) lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która zawarła z nami umowę o usługi bankowości elektronicznej,

uwolnienie danych – przekazanie danych do dostawcy usług ze środka identyfikacji elektronicznej

WZÓR:

Oświadczenie konsumenta o odstąpieniu od Umowy wydawania i korzystania ze środków identyfikacji elektronicznej

Ja, ...,
zamieszkała/-ły w …....,
NIK:……
PESEL: ……..

oświadczam, że odstępuję od Umowy wydawania i korzystania ze środków identyfikacji elektronicznej, zawartej w dniu..... między mną a Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, przy al. Jana Pawła II 17.

....

miejscowość i data podpisania oświadczenia podpis klienta