

# Regulamin usług Santander online dla klientów indywidualnych

Obowiązuje od dnia: 12.11.2018r.

## Rozdział 1

### Postanowienia ogólne

#### § 1

1. Niniejszy Regulamin określa warunki udostępniania Klientom przez Santander Bank Polska S.A. Usług Santander online oraz reguły wzajemnej współpracy pomiędzy Bankiem a Klientem w zakresie korzystania z tych usług.
2. Na Usługi Santander online składają się Usługa bankowości elektronicznej (tj. usługa Santander internet/mobile), Usługa bankowości telefonicznej (tj. usługa Santander telefon) oraz Powiadamianie SMS (tj. usługa Santander sms).

#### § 2

Użyte w dalszej części Regulaminu określenia oznaczają:

1. **Aktywny rachunek inwestora giełdowego** - należący do Klienta rachunek inwestora giełdowego Santander Biura Maklerskiego dopisywany na wniosek Klienta do listy Rachunków własnych,
2. **Alokacja składki** - przeliczanie na jednostki ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego składki wpłaconej przez Ubezpieczającego,
3. **Autoryzacja** - udzielenie przez Klienta/Użytkownika zgody na wykonanie Dyspozycji, przed jej realizacją przez Bank, w sposób określony w Umowie lub niniejszym Regulaminie,
4. **Baza powiązań BLIK** - baza danych odbiorców Przelewów na telefon BLIK prowadzona przez PSP,
5. **Baza powiązań Banku** - baza danych Klientów korzystających z Płatności mobilnych, prowadzona przez Bank,
6. **Bank** - Santander Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie,
7. **Cecha biometryczna** – swoista indywidualna cecha charakteryzująca Klienta/Użytkownika (np. odcisk palca) służąca do Identyfikacji lub Autoryzacji Dyspozycji,
8. **Cyfrowy portfel** - usługa umożliwiająca realizowanie transakcji płatniczych przy użyciu karty zarejestrowanej w Cyfrowym portfelu,
9. **Czek BLIK** – ciąg cyfr generowany za pośrednictwem usługi Santander internet lub aplikacji Santander mobile, wykorzystywany do Autoryzacji Transakcji BLIK, którego użycie wymaga dodatkowo podania Hasła do Czeków BLIK,
10. **Data końca obowiązywania Porozumienia** - w Usłudze E-Faktura, dzień, do którego Klient wyraża zgodę na otrzymywanie Przesyłek (zgodą może być też bezterminowa),
11. **Data początku obowiązywania Porozumienia** - w Usłudze E-Faktura, dzień, od którego Klient wyraża zgodę na otrzymywanie Przesyłek,
12. **Data waluty** – dzień, w którym następuje rozliczenie Transakcji e-FX,
13. **Dodatkowe hasło/Hasło dostępu** - hasło wymagane do identyfikacji Klienta/Użytkownika w przypadku jego telefonicznego kontaktu z Infolinią Banku,
14. **Domyślny rachunek do obciążeń** – Rachunek własny wybrany przez Klienta/Użytkownika w usłudze Santander internet, który w usłudze Santander internet/mobile w formularzach służących do składania Dyspozycji Przelewów jest podpowiadany jako pierwszy na liście rachunków możliwych do obciążenia,
15. **Doradca online** – pracownik Banku, z którym Klient ma możliwość w ramach usługi Santander internet lub w aplikacji Santander mobile, przeprowadzenia rozmowy przebiegającej jako połączenie wideo (także w języku migowym), połączenie audio lub czat tekstowy,
16. **Dostawca E-Faktury** - w Usłudze E-Faktura, podmiot dostarczający usługi lub towary Odbiorcom E-Faktur i wystawiający w związku z tym dokumenty typu faktury, rachunki lub inne dokumenty informujące Odbiorcę E-Faktur o wysokości należności za te usługi/towary, mogące zawierać informacje handlowe,
17. **Dyspozycja** - oświadczenie woli Klienta/Użytkownika złożone za pośrednictwem usług Santander online i autoryzowane w sposób właściwy dla danego oświadczenia, w tym zlecenie płatnicze w rozumieniu UUP,
18. **Dzień roboczy Banku** - dzień nie będący dniem wolnym Banku,
19. **Dzień wolny Banku** - dzień ustawowo wolny od pracy oraz sobota,
20. **Fundusz Inwestycyjny** - fundusz inwestycyjny otwarty lub specjalistyczny fundusz inwestycyjny otwarty lub fundusz zagraniczny, którego Jednostki Uczestnictwa dostępne są w ramach usług Santander online, dla którego Santander Bank Polska SA pełni funkcję dystrybutora,
21. **Hasło głosowe** – fraza nagrana przez Klienta/Użytkownika, w dostępnym za pośrednictwem Infolinii Banku procesie składania próbki głosu, służąca do identyfikacji Klienta/Użytkownika w przypadku jego telefonicznego kontaktu z Infolinią Banku,
22. **Hasło do Czeków BLIK** – hasło w postaci poufnego, numerycznego ciągu znaków, definiowane przez Klienta w usługach Santander online, niezbędne do Autoryzacji Transakcji BLIK dokonywanej z użyciem Czeku BLIK,
23. **Identyfikacja cechą biometryczną** – weryfikacja tożsamości Klienta/Użytkownika przy wykorzystaniu jego cechy biometrycznej udostępniona na urządzeniu mobilnym,
24. **Infolinia Banku / Infolinia** – jednostka Banku świadcząca usługę bankowości telefonicznej m.in. pomoc merytoryczną na rzecz Klientów/Użytkowników a ponadto udzielająca wsparcia technicznego; sposób kontaktu z Infolinią został określony na Portalu Banku,
25. **Integrator płatności internetowych** - podmiot świadczący usługi sklepom internetowym lub innym podmiotom prowadzącym sprzedaż towarów lub usług, polegające na udostępnieniu im możliwości przyjmowania płatności od ich klientów za pomocą Przelewów typu pay by link różnych banków, w tym w przypadku Banku za pomocą Przelewu24,
26. **Jednostka Uczestnictwa** - jednostka uczestnictwa funduszu inwestycyjnego otwartego, jednostka uczestnictwa specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego lub tytuł uczestnictwa w funduszu zagranicznym, będący instrumentem finansowym niedopuszczonym do obrotu zorganizowanego,
27. **Jednostki funduszu** - jednakowej wartości udziały, na które podzielone są aktywa ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego,
28. **Kod autoryzacyjny** – jednorazowy kod służący do Autoryzacji Dyspozycji; kodami autoryzacyjnymi są smsKod, kod generowany przez token albo Kod BLIK,
29. **Kod BLIK** – ciąg cyfr generowany za pośrednictwem aplikacji Santander mobile, wykorzystywany do Autoryzacji Dyspozycji w tym Transakcji BLIK,
30. **KIR S.A.** - Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A.,
31. **Klient/Płatnik** - Posiadacz korzystający z usług Santander online, posiadający NIK, hasła PIN, opcjonalnie wykorzystujący token lub smsKod, składający Dyspozycje w ramach usług Santander online,
32. **Kod Wniosku** - w Usłudze E-Faktura, losowo wygenerowany ciąg cyfr, przekazywany Klientowi w trakcie składania Wniosku o Porozumienie w celu podania go przez Odbiorcę E-Faktur Dostawcy E-Faktury,
33. **Konto/Rachunek** - prowadzony przez Bank dla Posiadacza rachunek bankowy w tym rachunek płatniczy, rachunek kredytowy, do których Bank oferuje usługi Santander online,
34. **Konto osobiste** – Rachunek własny prowadzony w złotych z wyłączeniem konta oszczędnościowego oraz rachunku kredytowego do karty kredytowej wydanej przez Bank,
35. **Konto oszczędnościowe** – prowadzony przez Bank dowolny rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy zawierający w nazwie słowa „konto oszczędnościowe” lub „konto systematyczne”,
36. **Kurs walutowy** – ustalony w dniu zawarcia Transakcji e-FX kurs wymiany jednostki waluty bazowej na walutę rozliczeniową,
37. **Mobilny podpis** – narzędzie autoryzacji dostępne w aplikacji Santander mobile służące do identyfikacji Klienta/Użytkownika oraz Autoryzacji Dyspozycji złożonych w ramach Santander internet oraz w ramach Serwisu Ubezpieczenia Santander Aviva,
38. **MTCN** – Money Transfer Control Number (Numer Kontrolny Przekazu Pieniężnego) identyfikujący Przekaz Western Union w systemie Western Union,
39. **Narzędzie autoryzacji** – Mobilny podpis, token lub telefon komórkowy Klienta/Użytkownika, na który przesyłany jest smsKod,

40. **NIK** - nadawany Klientowi/Użytkownikowi przez Bank Numer Identyfikacyjny Klienta składający się z 8 cyfr lub identyfikator nadany Klientowi/Użytkownikowi w ramach działalności przejętej przez Santander Bank Polska S.A. w dniu 9.11.2018 r.), który jest wykorzystywany przez Klienta/Użytkownika w celu identyfikacji przy uruchamianiu i korzystaniu z usług Santander online,
41. **Odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot Transakcji,
42. **Odbiorca E-Faktur** - w Usłudze E-Faktura, nabywca towarów lub usług od Dostawcy E-Faktur, posiadający w stosunku do niego zobowiązania możliwe do uregulowania przez Klienta za pośrednictwem Usługi E-Faktura. Odbiorca E-Faktur i Klient mogą być tą samą osobą.
43. **Oddział Banku** - jednostka organizacyjna Banku prowadząca działalność operacyjną,
44. **Ogólne Warunki Ubezpieczenia, OWU** - dokument zawierający warunki ubezpieczenia, w szczególności określający prawa i obowiązki stron, zasady zawarcia umowy i jej wykonania, w tym obsługi, a także zakończenia ochrony ubezpieczeniowej,
45. **Pełnomocnictwo** – umocowanie nadane w ramach Umowy przez Klienta Użytkownikowi do uzyskiwania informacji o Rachunkach Klienta oraz składania za pośrednictwem usług Santander online Dyspozycji w imieniu i na rzecz Klienta,
46. **PIN** - hasło identyfikujące Klienta/Użytkownika, zapewniające Klientowi/Użytkownikowi wyłączność dostępu do usług Santander online, przekazywane w specjalnie zabezpieczonej kopercie lub w postaci wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego wskazany w umowie jako numer do przesyłania smsKodów. Hasło PIN jest znane tylko Klientowi/Użytkownikowi, któremu zostało wydane.
47. **PIN do Mobilnego podpisu** – ciąg znaków służących do identyfikacji Klienta/Użytkownika i Autoryzacji Dyspozycji Klienta/Użytkownika, przy korzystaniu z Mobilnego podpisu,
48. **PIN mobile** - hasło PIN przeznaczone do logowania do aplikacji Santander mobile na Zaufanych urządzeniach mobilnych,
49. **PIN tokena** - numer zapewniający Klientowi/Użytkownikowi wyłączność dostępu do tokena,
50. **Placówka partnerska** - placówka agencyjna Banku działająca pod oznaczeniem „Santander Partner”,
51. **Płatność BLIK** - Transakcja BLIK polegająca na płatności za towary lub usługi w stacjonarnym sklepie/punkcie usługowym lub w sklepie internetowym, Płatność BLIK jest Poleceniem przelewu albo Poleceniem przelewu wewnętrznego,
52. **Płatność E-Faktura** - w Usłudze E-Faktura, polecenie przelewu przygotowane na podstawie danych zawartych w Przesyłce, które Klient może zaakceptować lub odrzucić, Płatność E-Faktura jest Poleceniem przelewu albo Poleceniem przelewu wewnętrznego,
53. **Płatności mobilne** - Przelewy na telefon oraz Transakcje BLIK,
54. **Polecenie przelewu** - usługa płatnicza polegająca na uznaniu rachunku płatniczego odbiorcy, w przypadku gdy transakcja płatnicza z rachunku płatniczego płatnika jest dokonywana przez dostawcę usług płatniczych prowadzącego rachunek płatniczy płatnika na podstawie dyspozycji udzielonej przez płatnika, z wyłączeniem polecenia przelewu wewnętrznego, polecenia przelewu SEPA i polecenia przelewu w walucie obcej,
55. **Polecenie przelewu SEPA** - usługa inicjowana przez płatnika polegająca na umożliwieniu przekazania środków pieniężnych w euro z rachunku płatniczego płatnika na rachunek płatniczy odbiorcy, jeżeli obaj dostawcy lub jeden z dostawców wykonują działalność na obszarze jednolitego obszaru płatności w euro (SEPA),
56. **Polecenie przelewu wewnętrznego** – usługa inicjowana przez płatnika polegająca na umożliwieniu przekazania środków pieniężnych między rachunkami płatniczymi prowadzonymi przez tego samego dostawcę,
57. **Polecenie przelewu w walucie obcej** – usługa inicjowana przez płatnika polegająca na umożliwieniu przekazania środków z krajowego rachunku płatniczego płatnika u dostawcy na krajowy rachunek płatniczy odbiorcy u dostawcy w walucie innej niż złoty oraz euro;
58. **Porozumienie** - w Usłudze E-Faktura, porozumienie między Odbiorcą E-Faktur a Dostawcą E-Faktur o przesyłaniu za pośrednictwem Usług Santander online rachunków, faktur lub innych dokumentów informujących Odbiorcę E-Faktur o wysokości należności za dostarczone usługi lub towary, odzworowane w postaci odpowiedniego elektronicznego zapisu,
59. **Portal Banku** – strona internetowa Banku [www.santander.pl](http://www.santander.pl), na której dostępny jest serwis informacyjny Banku,
60. **Posiadacz** - osoba fizyczna, dla której Bank prowadzi Konto/a,
61. **Powiadamianie SMS** - usługa polegająca na przekazywaniu komunikatów dotyczących rachunku płatniczego za pośrednictwem wiadomości SMS;
62. **Przekaz Western Union** – międzynarodowy lub krajowy przekaz pieniężny polegający na wysłaniu lub odbiorze środków pieniężnych za pośrednictwem systemu Western Union,
63. **Przelew między Rachunkami własnymi** – transfer środków pieniężnych pomiędzy Rachunkami własnymi; Przelew między Rachunkami własnymi jest Poleceniem przelewu wewnętrznego za wyjątkiem przelewu, w którym jeden z Rachunków własnych nie jest rachunkiem płatniczym ,
64. **Przelew na rachunek obcy** – transfer środków pieniężnych z Rachunku własnego na rachunek nie będący Rachunkiem własnym,
65. **Przelew natychmiastowy** – Przelew złotowy na rachunek płatniczy w innym banku krajowym, realizowany w czasie rzeczywistym w dniu złożenia Dyspozycji Przelewu realizowany w systemie rozliczeniowym EXPRESS ELIXIR albo BlueCash, Przelew natychmiastowy jest Poleceniem przelewu; za wyjątkiem przelewu, w którym Rachunek własny nie jest rachunkiem płatniczym,
66. **Przelew na telefon w Banku**– Przelew wykonywany na podstawie Dyspozycji, składanej w aplikacji Santander mobile, polegający na przekazaniu środków pieniężnych na Konto osobiste innego Klienta zarejestrowanego w Bazie powiązań Banku i realizowany w czasie rzeczywistym w dniu złożenia Dyspozycji Przelewu, Przelew na telefon w Banku jest Poleceniem przelewu wewnętrznego,
67. **Przelew na telefon BLIK** - Przelew wykonywany na podstawie Dyspozycji, składanej w aplikacji Santander mobile, polegający na przekazaniu środków pieniężnych na konto Odbiorcy zarejestrowanego w Bazie powiązań BLIK i realizowany w czasie rzeczywistym w dniu złożenia Dyspozycji Przelewu, Przelew na telefon BLIK jest Poleceniem przelewu,
68. **Przelew na telefon** - Przelew na telefon w Banku lub Przelew na telefon BLIK,
69. **Przelew SEPA** - Polecenie przelewu SEPA,
70. **Przelew typu pay by link** - przelew realizowany przez Klienta dokonującego zapłaty z tytułu zakupów w sklepach internetowych lub u innych podmiotów prowadzących sprzedaż towarów lub usług za pośrednictwem Integratorów płatności internetowych, w taki sposób, że klient wybiera jako formę płatności z tytułu zakupu przelew ze swojego rachunku bankowego w wybranym przez siebie banku, a następnie po przekierowaniu do usług bankowości elektronicznej/internetowej danego banku i zalogowaniu się otrzymuje wypełniony (kwotą, tytułem przelewu i danymi Odbiorcy) formularz przelewu po czym po dokonaniu autoryzacji przelewu powraca na strony internetowe sklepu lub Integratora płatności internetowych.
71. **Przelew walutowy krajowy** – Polecenie przelewu w walucie obcej,
72. **Przelew walutowy na rachunek w Banku** - Polecenie przelewu wewnętrznego w przypadku, gdy jest dokonywane na rachunek walutowy inny niż Rachunek własny,
73. **Przelew walutowy zagraniczny** – przekazanie środków z Rachunku własnego na zagraniczny rachunek płatniczy odbiorcy w złotych lub walucie, nie będący Przelewem SEPA; ale będący Poleceniem przelewu,
74. **Przelew24** - Dyspozycja Przelewu będąca Przelewem typu pay by link składana w usłudze Santander internet lub w aplikacji Santander mobile realizowana w czasie rzeczywistym w dniu złożenia Dyspozycji Przelewu, Przelew24 jest Poleceniem przelewu wewnętrznego, za wyjątkiem przelewu, w którym Rachunek własny nie jest rachunkiem płatniczym,
75. **Przesyłka** - w Usłudze E-Faktura, zestaw dokumentów typu faktury, rachunki lub inne dokumenty informujące Klienta o wysokości należności za dostarczone usługi lub towary (mogący zawierać informacje handlowe), przygotowany przez Dostawcę E-Faktur w postaci elektronicznej i prezentowany Klientowi w usłudze Santander internet,
76. **PSP** - Polski Standard Płatności Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, będąca podmiotem zarządzającym i udostępniającym System BLIK,

77. **Rachunek jednostek** - wydzielony dla umowy ubezpieczenia rejestr jednostek funduszy, na którym jednostki funduszy są zarachowywane i odliczane w sposób określony w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia,
78. **Rachunek obcy** - rachunek bankowy prowadzony przez inny bank lub prowadzony przez Bank nie będący Rachunkiem Klienta,
79. **Rachunki własne** - wszystkie Rachunki (złotowe i walutowe) prowadzone przez Bank na rzecz Klienta a w przypadku rachunków kredytowych - wyłącznie rachunek kredytowy do karty kredytowej wydanej przez Bank, które mogą być obciążane bądź uznawane w ramach Usług Santander internet/mobile i Santander telefon umożliwiają uzyskanie informacji o wszystkich Rachunkach Klienta).
- Dla Klientów, którzy zawarli Umowę przed 11.12.2011 r., Rachunki własne określone są w Załączniku nr 1 do tej Umowy.
80. **Regulacje** - umowy, w tym Umowa oraz inne regulacje łączące Bank i Klienta, w szczególności regulaminy, zasady, Taryfa opłat i prowizji, oraz warunki ubezpieczeń do umów ubezpieczenia zawartych przez Bank jako Ubezpieczającego,
81. **Regulamin Ubezpieczeniowych Funduszy Kapitałowych** - dokument, zawierający w szczególności cel i zasady polityki inwestycyjnej Ubezpieczeniowych Funduszy Kapitałowych, stanowiący załącznik do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia,
82. **Rejestr** - elektroniczna ewidencja danych dotyczących Uczestnika Funduszu i posiadanych przez niego Jednostek Uczestnictwa w danym Funduszu Inwestycyjnym,
83. **Rejestracja wniosku ubezpieczeniowego** - przyjęcie wniosku ubezpieczeniowego przez Ubezpieczyciela poprzez jego rejestrację w systemie informatycznym,
84. **Serwis Ubezpieczenia Santander Aviva** - platforma internetowa Ubezpieczyciela umożliwiająca Klientom dostęp do usług dotyczących ubezpieczeń, w zakresie i na zasadach określonych w „Regulaminie korzystania z Serwisu Ubezpieczenia Santander Aviva”,
85. **Skrzynka odbiorcza** - skrzynka Klienta/Użytkownika w usłudze Santander internet oraz w aplikacji Santander mobile, do której Bank doręcza korespondencję w zakresie wskazanym w niniejszym Regulaminie,
86. **smsKod** - jednorazowy kod, przesyłany na życzenie Klienta/Użytkownika na jego numer telefonu komórkowego (wskazany w Umowie a w przypadku Użytkownika w Pełnomocnictwie), służący do identyfikacji Klienta/Użytkownika i autoryzacji Dyspozycji Klienta/Użytkownika w ramach usług Santander online oraz Klienta w ramach Serwisu Ubezpieczenia Santander Aviva, wiadomość SMS zawierająca smsKod jest Powiadamianiem SMS,
87. **Statut** - uchwalony, zgodnie z właściwymi przepisami prawa statut lub inna regulacja określająca prawa i obowiązki związane z uczestnictwem w Funduszu Inwestycyjnym,
88. **Subrejestr** -- identyfikowalna jednoznacznie przypisanym numerem część Rejestru Uczestnika Funduszu, odnosząca się do nabytych Jednostek Uczestnictwa w danym Subfunduszu,
89. **System BLIK** - system płatności mobilnych zarządzany przez PSP, umożliwiający prawidłowe przeprowadzenie i rozliczenie Transakcji BLIK,
90. **Tabela Opłat i Limitów** - dokument, zawierający w szczególności parametry dotyczące wysokości opłat i prowizji; limity oraz wskaźniki, stosowane w umowie Ubezpieczenia, stanowiący załącznik do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia,
91. **Taryfa opłat i prowizji** - Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polska S.A. za czynności bankowe dla klientów indywidualnych,
92. **Terminal POS** - urządzenie elektroniczne zainstalowane u przedsiębiorcy (np. w stacjonarnym sklepie lub punkcie usługowym), wykorzystywane do przyjmowania od Klienta Transakcji BLIK w ramach płatności za nabywany towar lub usługę,
93. **Token** - urządzenie kryptograficzne generujące jednorazowe kody, wydawane Klientom/Użytkownikom do 31.03.2011, służące do identyfikacji Klienta/Użytkownika i autoryzacji Dyspozycji Klienta/Użytkownika w ramach usług Santander online oraz Dyspozycji Klienta w ramach Serwisu Ubezpieczenia Santander Aviva,,
94. **Transakcja / Przelew** - zainicjowany przez Klienta/Użytkownika w usługach Santander online transfer lub wypłata środków pieniężnych,
95. **Transakcja BLIK** - Transakcja w ramach Systemu BLIK, wymagająca Autoryzacji z wykorzystaniem Kodu BLIK lub Czeku BLIK, dokonywana na warunkach i w zakresie wskazanym w niniejszym Regulaminie, Transakcja BLIK jest Poleceniem przelewu albo Poleceniem przelewu wewnętrznego,
96. **Transakcja e-FX / Natychmiastowa Transakcja walutowa** - Transakcja, którą można złożyć w usługach Santander internet/mobile w ramach e-FX Wymiana Walut / Kantor Santander, a której przedmiotem jest kupno lub sprzedaż kwoty Transakcji wyrażonej w walucie bazowej za walutę rozliczeniową według ustalonego Kursu walutowego, z terminem rozliczenia przypadającym w dniu zawarcia transakcji, Transakcja e-FX jest poleceniem przelewu wewnętrznego,
97. **Transakcja kompensacyjna** - Transakcja dokonywana na rynku międzybankowym o treści przeciwstawnej do pierwotnie zawartej Transakcji e-FX, przeprowadzana w przypadku wskazanym w Regulaminie,
98. **Ubezpieczający** - odpowiednio Klient, który zawiera z Ubezpieczycielem umowę ubezpieczenia albo Bank, który zawiera z Ubezpieczycielem (albo innym towarzystwem ubezpieczeń) umowę ubezpieczenia na rzecz Klientów Banku,
99. **Ubezpieczenie na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym** - umowa ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, zawarta za pośrednictwem Banku, której obsługa możliwa jest przez usługi Santander online,
100. **Ubezpieczeniowe Fundusze Kapitałowe** - wyodrębnione części aktywów Ubezpieczyciela gromadzone i inwestowane z przeznaczeniem na określone wypłaty przewidziane w umowach ubezpieczenia,
101. **Ubezpieczony** - Klient, na rzecz którego Ubezpieczyciel świadczy ochronę ubezpieczeniową,
102. **Ubezpieczyciel** - wskazane w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Poznaniu albo Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Poznaniu,
103. **Uczestnik Funduszu** - Klient, na rzecz którego w Rejestrze uczestników Funduszu Inwestycyjnego zapisane są Jednostki Uczestnictwa lub ich ułamkowe części,
104. **Umowa** - umowa, na podstawie której Bank świadczy Usługi Santander online,
105. **Umowa o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych** - „Umowa o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych” albo „Umowa o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych i tytułów uczestnictwa w funduszach zagranicznych” zawarta pomiędzy Bankiem a Klientem.
106. **Usługa bankowości elektronicznej** - usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiająca sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku,
107. **Usługa bankowości telefonicznej** - usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwiająca w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku;
108. **Usługa Invoobill** - usługa Elektronicznej Prezentacji i Płatności Rachunków (EBPP), której operatorem jest KIR S.A.,
109. **Usługa E-Faktura** - usługa, za pośrednictwem której Klient, na mocy Porozumienia, może otrzymywać Przesyłki od Dostawcy E-Faktur i dokonywać na ich podstawie Płatności E-Faktura na rzecz Dostawcy E-Faktur; Usługa E-Faktura jest świadczona z wykorzystaniem Usługi Operatora, w ramach której Bank pełni rolę Banku Odbiorcy E-Faktur.
110. **Usługi Santander online / Santander online** - zdalny dostęp do usług bankowych, na które składają się;
- usługa Santander internet/mobile będąca Usługą bankowości elektronicznej,
  - usługa Santander telefon będąca Usługą bankowości telefonicznej,
  - usługa Santander sms będąca Powiadamianiem SMS,
111. **Ustawa/UUP** - ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2011r., Nr 199, poz. 1175 z późn. zm.),



112. **Użytkownik** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, upoważniona przez Klienta do uzyskiwania informacji o Rachunkach Klienta oraz składania za pośrednictwem usług Santander online Dyspozycji w imieniu i na rzecz Klienta, posiadająca NIK, hasła PIN, opcjonalnie wykorzystująca token lub smsKod,
113. **Waluta bazowa** – waluta, której cena jednostkowa (kurs walutowy) jest wyrażona w walucie rozliczeniowej,
114. **Waluta rozliczeniowa** – waluta, w której wyrażona jest cena jednostki (lub określonej liczby jednostek) waluty bazowej,
115. **Western Union** – Western Union Payment Services Ireland Limited z siedzibą w Dublinie, za pośrednictwem którego realizowane są Przekazy Western Union,
116. **Wniosek o Porozumienie** - w Usłudze E-Faktura, elektronicznie wypełniony przez Klienta w usłudze Santander internet formularz zawierający dane Dostawcy E-Faktur i Odbiorcy E-Faktur oraz inne informacje niezbędne do zawarcia Porozumienia,
117. **Wypłata gotówki** – usługa polegająca na wypłacie gotówki z rachunku płatniczego konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w placówce dostawcy,
118. **Wypłata gotówki BLIK / Wypłata BLIK** - Transakcja BLIK polegająca na wypłacie środków pieniężnych w bankomacie lub w Terminalu POS w stacjonarnym sklepie/punkcie usługowym dokonywana bez użycia karty płatniczej, Wypłata BLIK jest Wypłatą gotówki;
119. **Zablokowanie usług Santander online** - czasowe uniemożliwienie dostępu Klienta/Użytkownika do usług Santander online dokonywane przez Bank na wniosek Klienta/Użytkownika lub bez takiego wniosku przez Bank;
120. **Zablokowanie tokena/smsKodu/Mobilnego podpisu** - czasowe uniemożliwienie korzystania przez Klienta/Użytkownika z tokena / smsKodu/Mobilnego podpisu; przywrócenie możliwości korzystania z tokena/smsKodu/Mobilnego podpisu następuje na wniosek Klienta/Użytkownika,
121. **Zablokowanie Zaufanego urządzenia mobilnego** - czasowe uniemożliwienie korzystania przez Klienta/Użytkownika z Zaufanego urządzenia mobilnego; odblokowanie możliwości korzystania z Zaufanego urządzenia mobilnego następuje na wniosek Klienta/Użytkownika,
122. **Regulamin** - Regulamin usług Santander online dla klientów indywidualnych (poprzednie nazwy: do dnia 07.09.2018r. Zasady korzystania z usług BZWBK24 dla ludności, do dnia 06.08.2018 r. Zasady korzystania z usług bankowości elektronicznej BZWBK24 dla ludności),
123. **Zastrzeżenie smsKodu** - uniemożliwienie korzystania przez Klienta/Użytkownika z smsKodu; działanie smsKodu może być przywrócone na wniosek Klienta/Użytkownika, ale wymaga ponownej aktywacji Narzędzia autoryzacji,
124. **Zastrzeżenie usług Santander online** - uniemożliwienie dostępu Klienta/Użytkownika do usług Santander online; dostęp może być przywrócony na wniosek Klienta/Użytkownika, ale wymaga ponownej aktywacji usług Santander online i wydania nowego PIN,
125. **Zaufane urządzenie mobilne** – urządzenie mobilne (w szczególności telefon komórkowy, tablet) wskazane przez Klienta/Użytkownika w usłudze Santander internet/mobile, na jego liście urządzeń mobilnych („**lista urządzeń mobilnych**”), jako urządzenie, za pomocą którego Klient/Użytkownik będzie mógł wykorzystywać wszystkie funkcjonalności w ramach aplikacji Santander mobile,
126. **Zaufany numer telefonu komórkowego** – numer telefonu komórkowego wskazany przez Klienta/Użytkownika w usłudze Santander internet, na jego liście numerów telefonów komórkowych („**lista telefonów komórkowych**”), jako numer telefonu, którego doładowanie nie będzie wymagało Autoryzacji posiadanym przez Klienta/Użytkownika Narzędziem autoryzacji,
127. **Zaufany Odbiorca Przelewów** – Odbiorca wskazany przez Klienta/Użytkownika w usłudze Santander internet, na jego liście odbiorców („**lista odbiorców**”) jako Odbiorca, na rzecz którego składanie Przelewów przez Klienta/Użytkownika nie wymaga Autoryzacji tych Dyspozycji posiadanym przez Klienta/Użytkownika Narzędziem autoryzacji.
128. **Zlecenie stałe** – usługa inicjowana przez płatnika polegająca na cyklicznym przekazywaniu środków pieniężnych w określonej wysokości z rachunku płatniczego płatnika na rachunek płatniczy odbiorcy,

## Rozdział 2

### Rodzaje i zakres funkcjonalny usług Santander online

#### § 3

1. Bank udostępnia następujące rodzaje usług Santander online:
- a) **usługi pasywne** - umożliwiające uzyskiwanie informacji:
- Klientowi/Użytkownikowi o Rachunkach Klienta prowadzonych przez Bank lub rachunkach kredytowych, za pośrednictwem których rozliczane są udzielone Klientowi przez Bank kredyty,
  - Klientowi informacji o stanie posiadanych Subrejestrów w Funduszach Inwestycyjnych oraz stanie Rachunków jednostek w ramach Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym, a także informacji o ubezpieczeniach w zakresie, o którym mowa w § 16 ust. 1 lit g),
- (umowy o te usługi nie są zawierane od dnia 2.11.2017r.),
- b) **usługi aktywne z rachunkami predefiniowanymi** - umożliwiające Klientowi uzyskiwanie informacji wymienionych w punkcie a), wykonywanie Przelewów na rachunki zadeklarowane w Umowie a ponadto inne Dyspozycje wskazane w Załączniku 1 do Regulaminu, o ile Regulamin nie stanowi inaczej (umowy o te usługi nie są zawierane od dnia 2.11.2017r.),
- c) **usługi aktywne z tokenem lub smsKodem** - umożliwiające Klientowi/Użytkownikowi uzyskiwanie informacji wymienionych w punkcie a), wykonywanie Przelewów na dowolne rachunki a ponadto inne Dyspozycje wskazane w Załączniku 1 do Regulaminu w tym zakupy produktów i usług bankowych NA KLIK.
2. W skład pakietu usług Santander online wchodzi następujące usługi:
- a) **Santander internet** obejmująca także usługę **Santander mobile**, na którą składają się:
- aplikacja Santander mobile (zwana także aplikacją mobilną).
  - bankowość mobilna Santander w przeglądarce.
- W każdym przypadku, gdy w niniejszym Regulaminie, innych Regulacjach lub materiałach informacyjno-marketingowych użyto sformułowania:
- Santander internet lub bankowość internetowa – oznacza to, że dany zapis dotyczy wyłącznie usługi Santander internet z wyłączeniem usługi Santander mobile,
  - Santander mobile lub bankowość mobilna - oznacza to, że dany zapis dotyczy wyłącznie usługi Santander mobile.
  - Santander internet/mobile lub bankowość internetowa i mobilna – oznacza to, że dany zapis dotyczy zarówno usługi Santander internet jak i usługi Santander mobile.
- b) **Santander telefon** (dostępna tylko dla Klienta),
- c) **Santander sms**(dostępna tylko dla Klienta).
3. Do skorzystania z poszczególnych usług Santander online niezbędne są odpowiednio:
- a) Santander internet – komputer osobisty lub inne urządzenie (w szczególności telefon, tablet) podłączone do sieci Internet i wyposażone w przeglądarkę internetową.
- b) aplikacja **Santander mobile** – urządzenie mobilne (w szczególności telefon komórkowy, tablet) podłączone do sieci Internet i wyposażone w odpowiednie oprogramowanie.
- c) bankowość mobilna Santander w przeglądarce - urządzenie (w szczególności telefon, tablet) podłączone do sieci Internet i wyposażone w przeglądarkę internetową.
- d) Santander telefon - telefon z wybieraniem tonowym,
- e) Santander sms - telefon komórkowy.
4. Z zastrzeżeniem ust 5, usługi Santander internet/mobile, telefon, sms są serwisami w pełni automatycznymi.

5. W usłudze Santander internet i aplikacji Santander mobile istnieje możliwość połączenia z Doradcą online i w trakcie rozmowy składania wyłącznie przez Klienta oświadczeń woli w sposób wskazany w Rozdziale 6 § 18 ust. 7 lit d), Rozdziale 8 oraz Rozdziale 11. W przypadku połączenia wideo z Doradcą online niezbędne jest wyposażenie urządzenia w kamerę.
6. Szczegółowe informacje na temat zalecanej konfiguracji sprzętu i oprogramowania dostępne są na **Portal Banku**.
7. Wyposażenie techniczne (w szczególności komputer, telefon stacjonarny, telefon komórkowy) oraz oprogramowanie konieczne do korzystania z usług Santander online Klient/Użytkownik nabywa i utrzymuje na swój koszt. Powinno ono spełniać wymagania określone w ust. 3 powyżej oraz na **Portal Banku**.
8. Szczegółowy wykaz funkcji dostępnych w usługach Santander online zawiera Załącznik 1 do Regulaminu.
9. Szczegółowy opis funkcji dostępnych w usługach Santander online i sposobu korzystania z nich dostępny jest na **Portal Banku**.
- § 4
1. Każdy Klient/Użytkownik posiadający usługi Santander online może korzystać z dodatkowej usługi Alerty24.
2. W ramach usługi Alerty24 mogą być wysyłane powiadomienia tekstowe o zdarzeniach na Rachunkach Klienta oraz dotyczące korzystania z usług Santander online.
3. Powiadomienia te mogą być wysyłane:
- jako Powiadomienie SMS na wskazane przez Klienta/Użytkownika numery telefonów komórkowych,
  - w postaci wiadomości mailowych na wskazane przez Klienta/Użytkownika adresy poczty elektronicznej,
  - jako komunikaty na wskazane przez Klienta/Użytkownika Zaufane urządzenia mobilne.
4. Klient/Użytkownik ma możliwość aktywacji usługi Alerty24 za pośrednictwem usługi Santander internet, aplikacji Santander mobile, w Oddziale Banku lub za pośrednictwem Infolinii Banku.
5. Zmiana pakietu usługi Alerty24 jest możliwa za pośrednictwem usługi Santander internet lub w Oddziale Banku.
6. Dokonanie przez Klienta/Użytkownika aktywacji usługi Alerty24 stanowi upoważnienie dla Banku do przesyłania powiadomień poprzez usługę Alerty24 zgodnie z parametrami określonymi przez Klienta/Użytkownika.
7. Zakres powiadomień wysyłanych za pośrednictwem usługi Alerty24 Klient/Użytkownik określa poprzez wybranie jednego z pakietów tej usługi i - opcjonalnie - dokonanie parametryzacji powiadomień dostępnych w ramach danego pakietu.
- Uruchomienie powiadomień wysyłanych na wskazane przez Klienta/Użytkownika Zaufane urządzenia mobilne, ich parametryzacja oraz wyłączenie są możliwe tylko w aplikacji Santander mobile.
8. Klient/Użytkownik ma prawo do czasowego zablokowania wysyłania powiadomień. Nie zwalnia to jednak z opłaty miesięcznej za korzystanie z usługi Alerty24.
9. Klient/Użytkownik może zrezygnować z usługi Alerty24 osobiście w Oddziale Banku lub za pośrednictwem Infolinii Banku. Rezygnacja z usługi Alerty24 nie stanowi wypowiedzenia Umowy. Usługa Alerty24 jest deaktywowana z momentem złożenia przez Klienta/Użytkownika Dyspozycji o rezygnacji z usługi.
10. Powiadomienia z usługi Alerty24 będą przesyłane Klientowi/Użytkownikowi za pośrednictwem publicznej infrastruktury teleinformatycznej, stąd istnieje ryzyko wadliwego działania lub nienależytego zabezpieczenia tej infrastruktury znajdującej się poza dyspozycją Banku, co w szczególności może prowadzić do wykorzystania przesyłanych powiadomień przez osoby nieupoważnione.
- § 5
1. Wyłącznie Klient korzystający z usługi Santander internet z smsKodem i jednocześnie posiadający Konto osobiste, może korzystać z Płatności mobilnych.
2. Bank umożliwia Klientowi składanie w ramach Płatności mobilnych następujących Dyspozycji:
- Przelewów na telefon,
  - Transakcji BLIK.
3. W celu umożliwienia Klientowi korzystania z Płatności mobilnych następuje:
- Rejestracja Klienta w Bazie powiązań Banku, polegająca na:
    - ustawieniu Konta osobistego, jako rachunku, który będzie obciążany i uznawany kwotą Płatności mobilnych,

W przypadku, gdy Klient posiada więcej niż jedno Konto osobiste, Bank dokonując ustawienia, o którym mowa powyżej, wybierze Domyślny rachunek do obciążenia Klienta a w przypadku jego braku rachunek wskazany w Umowie do pobierania opłat za usługi Santander online albo w następnej kolejności inne Konto osobiste.

    - ustawieniu numeru telefonu komórkowego, wskazanego przez Klienta w Umowie do przesyłania smsKodów, jako numeru telefonu, który inni Klienci mogą podawać jako unikatowy identyfikator w Dyspozycjach Przelewów na telefon w Banku,
  - ustawienie limitów Transakcji BLIK na maksymalne wartości dopuszczalne przez Bank,
  - włączenie możliwości Autoryzacji Transakcji BLIK, której kwota nie przekracza 50 zł, z wykorzystaniem Kodu BLIK bez konieczności podawania numeru NIK i hasła PIN.
4. Klient ma możliwość zmiany parametrów, o których mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu, za pośrednictwem usługi Santander internet.
5. W celu otrzymywania Przelewów na telefon BLIK od posiadaczy kont w innych bankach Klient musi dodatkowo dokonać rejestracji w Bazie powiązań BLIK.
6. Rejestracja w Bazie powiązań BLIK polega na zapisie w tej bazie numeru telefonu komórkowego do przesyłania smsKodów wskazanego w Umowie oraz numeru Konta osobistego, które będzie uznawane kwotą Płatności mobilnych.
7. Od chwili dokonania rejestracji w Bazie powiązań BLIK, wszystkie Przelewy na telefon na numer telefonu podany w tej bazie są kierowane na rachunek podany w Bazie powiązań BLIK.
8. Po zmianie numeru telefonu komórkowego do przesyłania smsKodów, wskazanego w Umowie,
- Klient zarejestrowany w Bazie powiązań Banku w celu dalszego otrzymywania Przelewów na telefon w Banku powinien zmienić swoje dane w Bazie powiązań Banku,
  - Klient zarejestrowany w Bazie powiązań BLIK w celu dalszego otrzymywania Przelewów na telefon BLIK od posiadaczy kont w innych bankach powinien zmienić swoje dane w Bazie powiązań BLIK.
- § 6
1. Wyłącznie Klient może składać Dyspozycje następujących Transakcji BLIK:
- płatności za towary lub usługi w stacjonarnym sklepie/punkcie usługowym,
  - płatności za towary lub usługi w stacjonarnym sklepie/punkcie usługowym wraz z wypłatą gotówki,
  - płatności za towary lub usługi w sklepie internetowym,
  - wypłaty środków pieniężnych w bankomacie.
2. Wskazane w ust. 1 Transakcje BLIK Klient może złożyć pod warunkiem, że – odpowiednio – sklep, punkt usługowy lub bankomat obsługują Transakcje BLIK.
- Lista sklepów, punktów usługowych i bankomatów, w których można składać Transakcje BLIK udostępniona jest:
- na stronie internetowej PSP [www.polskistandardplatnosci.pl](http://www.polskistandardplatnosci.pl)
  - w aplikacji Santander mobile.
- § 7
1. Klient/Użytkownik korzystający z tokena lub smsKodu może dodatkowo korzystać z narzędzia autoryzacji Mobilny podpis.
2. Aktywacja Mobilnego podpisu następuje po wykonaniu przez Klienta/Użytkownika następujących czynności:
- ustanowieniu w aplikacji Santander mobile, na Zaufanym urządzeniu mobilnym, hasła PIN do Mobilnego podpisu,
  - potwierdzeniu aktywacji Mobilnego podpisu w usłudze Santander internet z autoryzacją tokenem/smsKodem.
- § 8
1. Klient/Użytkownik może składać Dyspozycje Transakcji e-FX po spełnieniu łącznie następujących warunków:
- korzysta z usług aktywnych z tokenem lub smsKodem,

- b) posiada Rachunki własne w walutach zleconej wymiany (wskazane do obciążenia i uznania),
- c) jest osobą posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych.
2. Kursy walutowe umożliwiające składanie Dyspozycji Transakcji e-FX dostępne są w usługach Santander online w godzinach 8:00-21:00 w Dni robocze Banku z tym zastrzeżeniem, iż w dniu 24 grudnia oraz 31 grudnia będą dostępne w godzinach 8:00 – 12:00.

## § 9

1. Wyłącznie Klient za pośrednictwem usług Santander online ma możliwość składania oświadczeń woli, ich autoryzacji oraz identyfikowania i uwierzytelniania swojej tożsamości przed organami administracji publicznej, organami samorządu i innymi podmiotami publicznymi, o ile jest to przewidziane powszechnie obowiązującymi przepisami prawa wskazującymi na możliwość dokonywania powyższych czynności za pośrednictwem udostępnianych przez banki usług bankowości elektronicznej.
2. Aktualny wykaz udostępnianych przez Bank czynności, o których mowa w ust. 1 dostępny jest na Portalu Banku. Szczegółowe warunki stosowania usług bankowości elektronicznej do czynności, o których mowa powyżej oraz ich realizacji przez upoważnione do tego organy administracji publicznej, organy samorządu i inne podmioty publiczne, do których czynności są skierowane, określone są w przepisach powszechnie obowiązujących odnoszących się do danej czynności.
3. Bank umożliwia wykorzystanie usług Santander online, w zakresie identyfikacji, uwierzytelniania klienta i przesyłania oświadczeń woli – zgodnie z zakresem danej czynności. Bank nie uczestniczy w procesie przyjęcia oświadczenia woli i jego rozpatrzenia przez organy administracji publicznej, organy samorządu i inne podmioty publiczne, do których jest adresowany.
4. Metoda autoryzacji czynności, o których mowa w ust.1 jest określona na Portalu Banku.

## § 10

1. Usługi Santander online, z zastrzeżeniem § 8 ust. 2 oraz ust. 2 i 3 niniejszego paragrafu, są dostępne przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Połączenie z Doradcą online jest możliwe w Dni robocze Banku w godzinach od 10:00 do 18:00.
3. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania przerw w dostępie do usług Santander online w związku z koniecznością przeprowadzania okresowej konserwacji, rozwiązania problemu związanego z bezpieczeństwem a także z innych przyczyn niezależnych od Banku. O powyższym fakcie Klient/Użytkownik będzie informowany z odpowiednim wyprzedzeniem poprzez komunikaty zamieszczane na stronie logowania do usługi Santander internet.

## Rozdział 3

## Warunki udostępnienia usług Santander online

## § 11

1. Udostępnienie Klientowi usług Santander online następuje po spełnieniu łącznie poniższych warunków:
- otwarcie i posiadanie w Banku dowolnego Konta/Rachunku lub korzystanie przez Klienta z udzielonego przez Bank kredytu (w tym udzielenie kredytu w rachunku karty kredytowej wydanej przez Bank) rozliczanego za pośrednictwem rachunku kredytowego,
  - zawarcie Umowy,
  - zarejestrowanie usług Santander online przez Bank.
2. Udostępnienie Użytkownikowi usług Santander online następuje po spełnieniu warunków wskazanych w ust. 1 oraz łącznie poniższych warunków:
- udzielenie Użytkownikowi przez Klienta Pełnomocnictwa,
  - zarejestrowanie usług Santander online przez Bank dla Użytkownika.
3. Warunkiem korzystania z usług Santander online aktywnych z rachunkami predefiniowanymi lub aktywnych z tokenem lub smsKodem jest otwarcie i posiadanie w Banku przez Klienta Rachunku własnego.
4. Warunkiem korzystania z usług Santander online aktywnych z smsKodem jest wskazanie numeru telefonu komórkowego Klienta/Użytkownika, na który Bank przesyłał będzie smsKody.
5. Umożliwienie Klientowi składania Dyspozycji dotyczących Funduszy inwestycyjnych w ramach usług Santander online następuje łącznie po spełnieniu następujących warunków:
- złożeniu przez Klienta w ramach Umowy stosownego oświadczenia woli w zakresie korzystania z takiej funkcjonalności,
  - posiadaniu pełnej zdolności do czynności prawnych,
  - zawarciu przez Klienta z Bankiem Umowy o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych.
6. Składanie w usługach Santander online poniższych Dyspozycji jest możliwe po złożeniu przez Klienta oświadczenia o obowiązkach podatkowych w innych krajach niż Polska :
- otwarcie lokaty terminowej,
  - otwarcie konta osobistego ,
  - otwarcie konta oszczędnościowego,
  - zlecenie nabycia Jednostek Uczestnictwa.
- Oświadczenie, o którym mowa powyżej, Klient może złożyć w usługach Santander internet/mobile lub w Oddziale Banku. Treść oświadczenia Klienta powinna być zgodna z aktualnym stanem faktycznym.
7. Składanie w aplikacji Santander mobile Dyspozycji:
- Przelewów za wyjątkiem Przelewów na Rachunki własne,

- Platności mobilnych,
  - Przelewów24,
  - dotyczących kart debetowych i kredytowych
- jest możliwe tylko z Zaufanego urządzenia mobilnego.

8. Umieszczenie na liście urządzeń mobilnych Zaufanego urządzenia mobilnego następuje w jeden z następujących sposobów:

- przez złożenie przez Klienta/Użytkownika łącznie i kolejno:
  - w aplikacji Santander mobile - Dyspozycji zapisania urządzenia mobilnego na liście urządzeń mobilnych z tym zastrzeżeniem, że ww. Dyspozycja zapisania musi nastąpić z urządzenia mobilnego, którego Dyspozycja dotyczy,
  - w usłudze Santander internet - Dyspozycji zaznaczenia danego urządzenia mobilnego na liście urządzeń mobilnych jako Zaufanego urządzenia mobilnego albo
- w aplikacji Santander mobile - poprzez złożenie przez Klienta/Użytkownika Dyspozycji zaznaczenia danego urządzenia mobilnego na liście urządzeń mobilnych jako Zaufanego urządzenia mobilnego z tym zastrzeżeniem, że ww. Dyspozycja zaznaczenia musi nastąpić z urządzenia mobilnego, którego Dyspozycja dotyczy i dodatkowo wymagana jest Autoryzacja Dyspozycji za pomocą smsKodu lub tokena.

9. Złożenie w usłudze Santander internet Dyspozycji wysłania Przekazu Western Union albo Dyspozycji odbioru Przekazu Western Union jest możliwe po spełnieniu przez Klienta łącznie następujących warunków:

- posiadania pełnej zdolności do czynności prawnych,
- zapoznania się i akceptacji w usłudze Santander internet „Regulaminu Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union” oraz informacji na temat bezpieczeństwa Przekazu Western Union.

## § 12

1. Klientem usług Santander online może być wyłącznie:
- Posiadacz a w przypadku rachunku wspólnego każdy z jego Posiadaczy,
  - Użytkownik umocowany przez Posiadacza w ramach Umowy.
2. Użytkownik może korzystać z usług Santander online w zakresie wyraźnie wskazanym w niniejszym Regulaminie, jednak w zakresie nie szerszym niż określony przez Klienta w Pełnomocnictwie.
- Pełnomocnictwo może być przez Klienta odwołane w Oddziale Banku albo za pośrednictwem Infolinii Banku. Klient zobowiązany jest do poinformowania Użytkownika o odwołaniu/ wygaśnięciu Pełnomocnictwa.
3. Transakcje dokonane przez Użytkownika działającego w imieniu i na rzecz Klienta obciążają Rachunki własne.

4. Dyspozycje dotyczące Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym oraz Dyspozycje dotyczące innych umów ubezpieczenia wskazanych w Załączniku nr 1 do Regulaminu może składać wyłącznie Ubezpieczający będący jednocześnie Klientem, posiadający dostęp do usług Santander online.

#### § 13

- Z zastrzeżeniem ust. 2 i 3, Umowę może zawrzeć osoba małoletnia po ukończeniu 13 roku życia.
- Umowę w imieniu osoby małoletniej może zawrzeć jej przedstawiciel ustawowy
- Osoba małoletnia może zawrzeć Umowę samodzielnie, o ile jej przedstawiciel ustawowy wyrazi na to zgodę.
- Jeśli z Umowy lub Regulaminu nie wynika inaczej, osoba małoletnia może korzystać z usług aktywnych z rachunkami predefiniowanymi lub usług aktywnych z tokenem lub smsKodem, o ile nie sprzeczni się temu na piśmie jej przedstawiciel ustawowy.

#### Rozdział 4

##### Identyfikacja Klienta w usługach Santander online

#### § 14

- Rejestracja usług Santander online upoważnia Bank do przekazania Klientowi/Użytkownikowi numeru NIK, odpowiedniego hasła PIN, oraz w przypadkach, gdy Klient o to wnioskował do dnia 31.03.2011, tokena.
- Token stanowi własność Banku i powinien być zwrócony przez Klienta/Użytkownika w przypadku rozwiązania Umowy. Token powinien być zwrócony przez Użytkownika również w przypadku wygaśnięcia/odwołania Pełnomocnictwa.
- Przekazane Klientowi/Użytkownikowi hasło PIN służy do logowania do wszystkich aktywowanych usług Santander online.
- Podczas pierwszego logowania do usług Santander internet/mobile lub Santander telefon należy obowiązkowo zmienić hasło PIN. Klient/Użytkownik powinien dokonywać zmiany hasła PIN okresowo (nie rzadziej niż raz w roku).

#### § 15

- Identyfikacja Klienta/Użytkownika w usłudze Santander internet/mobile, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3, polega na prawidłowym podaniu numeru NIK i hasła PIN.

W trakcie pierwszego logowania Klient/Użytkownik wpisuje hasło PIN w całości (hasło zwykłe), przy czym Klient/Użytkownik może, składając Dyspozycję w usłudze Santander internet/mobile, wybrać, czy w trakcie kolejnych logowań do usługi Santander internet/mobile będzie podawał hasło zwykłe czy hasło maskowane (losowo wybrane przez system znaki hasła PIN).

Opcjonalnie, na życzenie Klienta/Użytkownika korzystającego z usług aktywnych z tokenem lub smsKodem, identyfikacja może obejmować dodatkowo:

- podanie Kodu autoryzacyjnego lub

- potwierdzenie Mobilnym podpisem.
- Klient/Użytkownik może, składając Dyspozycję w aplikacji Santander mobile, ustanowić dodatkowe hasło PIN mobile do logowania do aplikacji Santander mobile na Zaufanych urządzeniach mobilnych. Dyspozycja taka może być złożona tylko z Zaufanego urządzenia mobilnego po zalogowaniu się przez Klienta/Użytkownika hasłem PIN do usługi Santander internet/mobile.
  - Hasło PIN mobile może być wykorzystywane przez Klienta/Użytkownika do logowania do aplikacji Santander mobile na wszystkich jego Zaufanych urządzeniach mobilnych.
  - W przypadku, gdy Klient/Użytkownik korzysta z urządzenia mobilnego umożliwiającego Identyfikację cechą biometryczną, identyfikacja Klienta/Użytkownika w aplikacji Santander mobile może, opcjonalnie i zamiennie z identyfikacją polegającą na podaniu numeru NIK i hasła PIN mobile, polegać na:
    - prawidłowym podaniu numeru NIK oraz
    - zeskanowaniu cechy biometrycznej Klienta/Użytkownika przez czytnik w urządzeniu mobilnym i stwierdzeniu zgodności z zapisanym uprzednio wzorcem cechy biometrycznej.

Bank zastrzega sobie prawo do dokonania dodatkowej Identyfikacji Klienta/Użytkownika poprzez podanie przez niego numeru NIK i hasła PIN lub hasła PIN mobile.

- Umożliwienie Klientowi/Użytkownikowi przeprowadzania Identyfikacji cechą biometryczną następuje po wykonaniu przez Klienta/Użytkownika łącznie, następujących czynności:
  - włączenie Identyfikacji cechą biometryczną na urządzeniu mobilnym Klienta/Użytkownika,
  - zapisanie w urządzeniu mobilnym Klienta/Użytkownika wzorca cechy biometrycznej,
  - ustanowienie hasła PIN mobile,
  - włączenie w aplikacji Santander mobile Identyfikacji cechą biometryczną
- Z zastrzeżeniem ust. 4 i 5 niniejszego paragrafu, identyfikacja Klienta/Użytkownika w aplikacji Santander mobile z wykorzystaniem Identyfikacji cechą biometryczną odbywa się na tych samych zasadach co identyfikacja Klienta/Użytkownika polegająca na podaniu numeru NIK i hasła PIN mobile.
- W procesie składania Dyspozycji Przelew24 w aplikacji Santander mobile, w przypadku, gdy wystąpią łącznie następujące okoliczności:
  - kwota Dyspozycji Przelew24 nie przekracza 50 zł,
  - Klient ma zdefiniowany Domyślny rachunek do obciążenia
 identyfikacja Klienta/Użytkownika następuje, z zastrzeżeniem zdania drugiego niniejszego ustępu, poprzez złożenie przez Klienta/Użytkownika Dyspozycji Przelew24 za pomocą jego Zaufanego urządzenia mobilnego, bez podawania numeru NIK i hasła PIN.

Niezależnie od wysokości kwoty Dyspozycji Przelew24, wskazanej w zdaniu poprzedzającym, w aplikacji Santander mobile Bank zastrzega sobie prawo do dokonania Identyfikacji Klienta/Użytkownika poprzez podanie przez niego numeru NIK i hasła PIN.

- W procesie składania Dyspozycji Transakcji BLIK w aplikacji Santander mobile, w przypadku, gdy wystąpią łącznie następujące okoliczności:
  - Transakcja BLIK autoryzowana jest Kodem BLIK,
  - kwota Transakcji BLIK nie przekracza 50 zł,
  - Klient ma zdefiniowany Domyślny rachunek do obciążenia,
  - Klient nie wyłączył możliwości Autoryzacji bez podania numeru NIK i hasła PIN, Transakcji BLIK, której kwota nie przekracza 50 zł

identyfikacja Klienta następuje, z zastrzeżeniem zdania drugiego niniejszego ustępu, poprzez złożenie przez Klienta Dyspozycji Transakcji BLIK za pomocą jego Zaufanego urządzenia mobilnego, bez podawania numeru NIK i hasła PIN.

Niezależnie od wysokości kwoty Transakcji BLIK, wskazanej w zdaniu poprzedzającym, w aplikacji Santander mobile Bank zastrzega sobie prawo do dokonania Identyfikacji Klienta poprzez podanie przez niego numeru NIK i hasła PIN.

- Identyfikacja Klienta w usłudze Santander telefon polega na prawidłowym podaniu numeru NIK i losowo wybranych znaków hasła PIN.
- Identyfikacja Klienta w usłudze Santander sms polega na prawidłowym podaniu numeru NIK i hasła PIN.
- W celu dokonania identyfikacji i rozpoczęcia korzystania z usług Santander online Klient/Użytkownik korzysta z adresów/numerów dostępowych wskazanych **na Portalu Banku**.

#### Rozdział 5

##### Informacje udostępniane w usługach Santander online

#### § 16

- W usługach Santander online dla Klienta dostępne są informacje o:
  - wszystkich otwartych i prowadzonych przez Bank dla Klienta (w momencie zawarcia Umowy i w przyszłości) Rachunkach oraz rachunkach kredytowych, za pośrednictwem których rozliczane są udzielone Klientowi przez Bank kredyty w tym rachunek kredytowy do karty kredytowej wydanej przez Bank,
  - wszystkich kartach płatniczych (debetowych i kredytowych) wydanych do Rachunków Klienta do chwili podpisania Umowy jak również wydanych w przyszłości,
  - wszystkich kartach kredytowych wydanych Klientowi do chwili podpisania Umowy jak również wydanych w przyszłości,



- d) Subrejestrach w Funduszach Inwestycyjnych posiadanych przez Klienta zarówno w chwili podpisania Umowy jak również otwartych w przyszłości, które są obsługiwane w usługach Santander online,
- e) Funduszach Inwestycyjnych, których Jednostki Uczestnictwa Klient może nabyć w usługach Santander online,
- f) wszystkich rachunkach jednostek w ramach Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym istniejących w chwili podpisania Umowy jak również w przyszłości
- g) ubezpieczeniach:
- w odniesieniu do których Klient występuje jako ubezpieczający lub ubezpieczony a Bank jako pośrednik ubezpieczeniowy albo ubezpieczający, natomiast ochronę ubezpieczeniową świadczy Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Poznaniu albo Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Poznaniu (z wyłączeniem ubezpieczeń bezpłatnych dla Klienta oraz Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym),
  - od utraty pracy, upadłości, czasowej niezdolności do pracy oraz assistance (osób fizycznych, które zawarły umowę kredytu mieszkaniowego, pożyczki hipotecznej lub kredytu konsolidacyjnego), w odniesieniu do którego Klient występuje jako ubezpieczony, Bank jako ubezpieczający, a ochronę ubezpieczeniową świadczy Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji „WARTA” S.A. z siedzibą w Warszawie,
  - na życie kredytoborców zaciągających kredyt mieszkaniowy, pożyczkę hipoteczną lub kredyt konsolidacyjny hipoteczny, w odniesieniu do których Klient występuje jako ubezpieczony, Bank jako ubezpieczający, a ochronę ubezpieczeniową świadczy Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie „WARTA” S.A. z siedzibą w Warszawie (z wyłączeniem ubezpieczeń bezpłatnych dla Klienta),
  - w odniesieniu do których Klient występuje jako ubezpieczony a Bank jako ubezpieczający, natomiast ochronę ubezpieczeniową świadczy Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. z siedzibą w Warszawie albo Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie,
- w ramach których Klient jest ubezpieczającym lub ubezpieczonym, przez okres trwania ochrony ubezpieczeniowej.
2. W usługach Santander online dla Użytkownika dostępne są, w zakresie udzielonego Pełnomocnictwa, informacje o:
- a) wskazanych w Pełnomocnictwie Rachunkach Klienta oraz rachunkach kredytowych, za pośrednictwem których rozliczane są udzielone Klientowi przez Bank kredyty w tym rachunek kredytowy do karty kredytowej wydanej przez Bank,
  - b) kartach debetowych wydanych Użytkownikowi do Rachunków Klienta,
  - c) kartach kredytowych dodatkowych wydanych Użytkownikowi do rachunku kredytowego do karty kredytowej Klienta.
3. Dla potrzeb korzystania z usług Santander telefon i Santander sms Rachunkom własnym nadawane są kolejne numery.
4. Lista Rachunków własnych z przyporządkowanymi im numerami udostępniana jest na wniosek Klienta w Oddziale oraz w usłudze Santander internet.
5. Klienci korzystający z usługi Santander internet i posiadający usługi aktywne z tokenem lub smsKodem, którzy zawarli Umowę po 11.12.2011r. mogą dowolnie zmieniać numery Rachunków własnych, o których mowa w ust. 2.
6. Po zawarciu przez Klienta umowy Rachunku własnego uzyska on na liście Rachunków własnych, o której mowa w ust.3, pierwszy wolny numer. Klienci, którzy nie korzystają z usługi Santander internet w opcji usługi aktywne z tokenem lub smsKodem, w przypadku wykorzystania zakresu numerów z przedziału 1-9 lub potrzeby zmiany kolejności Rachunków własnych powinni udać się do Oddziału w celu umożliwienia im przeprowadzania Transakcji z wykorzystaniem nowo otwartego Rachunku własnego.
7. Jeżeli Klient zawarł z Bankiem Umowę o udzielenie kredytu i wydanie płatniczej karty kredytowej, to rachunek karty kredytowej zostanie wskazany jako jeden z Rachunków własnych, co umożliwi wykorzystywanie przez Klienta w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile Przelewu z rachunku karty kredytowej.
8. Wyciąg bankowy w formie elektronicznej (**eWyciąg**) dostępny jest w usłudze Santander internet od momentu jego wygenerowania przez Bank przez minimum 6 miesięcy oraz przekazywany jest na Skrzynkę odbiorczą Klienta.
9. Zasady generowania eWyciągu (m.in. częstotliwość, data generowania) ustalone są w umowie dotyczącej danego Rachunku.
10. Zestawienia operacji rozliczanych za pośrednictwem rachunku karty kredytowej dostępne są w formie elektronicznej w usłudze Santander internet za okres ostatnich 6 miesięcy.
11. Zasady generowania zestawienia operacji rozliczanych za pośrednictwem rachunku karty kredytowej ustalone są w „Umowie o udzielenie kredytu i wydanie płatniczej karty kredytowej”.

## § 17

1. Bank udostępni Klientowi Skrzynkę odbiorczą, do której doręcza:

- a) wyciągi bankowe z Rachunków,
  - b) odpowiedzi na reklamacje,
  - c) informacje związane z bezpieczeństwem,
  - d) informacje o sprawach organizacyjnych związanych z usługami Santander online,
  - e) komunikaty o treści marketingowej (dla osób, które nie złożyły sprzeciwu i wyraziły zgodę na otrzymywanie informacji handlowej),
  - f) zestawienie opłat za usługi powiązane z rachunkiem płatniczym pobranych w okresie objętym zestawieniem, a także informację o stopie oprocentowania środków pieniężnych na rachunku płatniczym oraz całkowitej kwocie odsetek należnych za dany okres,
  - g) zestawienie operacji dla karty kredytowej
2. Bank udostępni Użytkownikowi Skrzynkę odbiorczą, do której doręcza:
- a) odpowiedzi na reklamacje,
  - b) informacje związane z bezpieczeństwem,
  - c) informacje o sprawach organizacyjnych związanych z usługami Santander online,
3. W opcji „Poczta” po zalogowaniu do usługi Santander internet lub aplikacji Santander mobile dostępne są łącznie wszystkie dokumenty i informacje przesyłane Klientowi do:
- a) Skrzynki odbiorczej oraz
  - b) Skrzynki pocztowej w rozumieniu Regulaminu Elektronicznego kanału kontaktu - w przypadku zawarcia przez Klienta „Porozumienia dotyczącego elektronicznej formy kontaktu pomiędzy Klientem a Bankiem (Elektroniczny kanał kontaktu)”.
4. Wiadomości doręczone do Skrzynki odbiorczej Klient może:
- a) zapisać i przechowywać na własnym komputerze lub innym nośniku,
  - b) przesłać na wskazany przez siebie adres e-mail.

**Rozdział 6****Składanie i Autoryzacja Dyspozycji w usługach Santander online**

## § 18

1. Po zawarciu Umowy w ramach Usług Santander online obciążane i uznawane będą Rachunki własne Klienta otwarte w chwili zawarcia Umowy jak również otwierane w przyszłości, przy czym Aktywny rachunek inwestora giełdowego może być wyłącznie uznawany.
2. Klient/Użytkownik posługujący się tokenem lub smsKodem ma możliwość wykonywania za pośrednictwem usług Santander online Przelewów na dowolne rachunki obce.

3. Klient nie korzystający z tokena/smsKodu ma możliwość wykonywania za pośrednictwem usług Santander online Przelewów tylko na zadeklarowane w Umowie rachunki obce. Listę rachunków obcych Klient może zmienić osobiście w Oddziale Banku lub telefonicznie za pośrednictwem Infolinii Banku (pod warunkiem korzystania z usługi Santander telefon).
4. Złożenie przez Klienta/Użytkownika Dyspozycji polega na podaniu danych wskazanych w ust 5 niniejszego paragrafu oraz dokonaniu Autoryzacji.
5. O ile inne Regulacje wiążące Klienta/Użytkownika z Bankiem nie stanowią inaczej, podstawą realizacji Transakcji będzie wyłącznie unikatowy identyfikator, podany przez Klienta/Użytkownika, którym jest:
- w przypadku Przelewu w usłudze Santander internet/mobile - numer rachunku bankowego podany w formacie akceptowanym przez Bank (NRB, IBAN),
  - w przypadku Przelewu w celu zasilania kont bezabonamentowych telefonów komórkowych - numer telefonu komórkowego,
  - w przypadku Przelewu na telefon - numer telefonu komórkowego Odbiorcy, zarejestrowanego w Bazie powiązań BLIK albo w Bazie powiązań Banku, na rzecz którego ma nastąpić transfer środków pieniężnych, przy czym Transakcja zostanie wykonana na numer rachunku bankowego przypisanego do tego numeru telefonu komórkowego:
    - w Bazie powiązań BLIK albo
    - w Bazie powiązań Banku (jeśli wskazany w Dyspozycji numer telefonu komórkowego nie jest zarejestrowany w Bazie powiązań BLIK),
  - w przypadku Wypłaty gotówki BLIK z bankomatu – nazwa bankomatu,
  - w przypadku Wypłaty gotówki BLIK w terminalu POS w stacjonarnym sklepie/punkcie usługowym – odpowiednio nazwa sklepu lub punktu usługowego,
  - w przypadku Transakcji BLIK polegających na płatności za towary lub usługi w stacjonarnych sklepach/punktach usługowych lub sklepach internetowych - nazwa sklepu lub punktu usługowego,
  - w przypadku Przelewu24 składanego w aplikacji Santander mobile – nazwa sklepu.
  - w przypadku Dyspozycji wysłania Przekazu Western Union – imię i nazwisko odbiorcy Przekazu Western Union, kraj odbioru oraz - jeśli jest to wymagane przez Western Union dla wybranego kraju – miejscowość lub stan,
  - w przypadku Dyspozycji odbioru Przekazu Western Union – numer MTCN oraz kwota i waluta Przekazu Western Union,
  - w przypadku przelewu dotyczącego opłacenia zlecenia nabycia jednostek uczestnictwa Funduszu Inwestycyjnego - numer zlecenia
6. Ustawienia parametrów usług Santander online dokonane przez Klienta/Użytkownika w ramach usługi Santander internet z Autoryzacją Dyspozycji tokenem lub smsKodem lub Mobilnym podpisem są wiążące dla Klienta/Użytkownika w ramach usług Santander mobile, Santander telefon oraz Santander sms.
7. O ile inne postanowienia niniejszego Regulaminu nie stanowią inaczej, sposób Autoryzacji Dyspozycji w usługach Santander online uzależniony jest od rodzaju usługi i następuje:
- w usłudze Santander internet** - poprzez wybranie na ekranie odpowiedniego przycisku i - w przypadku, gdy dla danej Dyspozycji jest wymagane potwierdzenie Narzędziem autoryzacji - podanie również Kodu autoryzacyjnego lub autoryzacja Mobilnym podpisem, Autoryzacja Mobilnym podpisem polega na:
    - wyświetleniu na ekranie Zaufanego urządzenia mobilnego danych Dyspozycji,
    - podaniu hasła PIN do Mobilnego podpisu (dwukrotne błędne jego podanie powoduje konieczność ponownego złożenia Dyspozycji).

W przypadku Przelewu24, którego kwota nie przekracza wysokości Dziennego limitu Przelewów na rachunki obce dla Transakcji nie zabezpieczonych tokenem/smsKodem, Autoryzacja następuje poprzez wybranie na ekranie odpowiedniego przycisku.

Niezależnie od powyższego, w zakresie Przelewu24, Bank, bez względu na kwotę Przelewu24, może wymagać również podania Kodu autoryzacyjnego lub autoryzacji Mobilnym podpisem.

W przypadku Transakcji e-FX, Autoryzacja następuje poprzez wybranie na ekranie odpowiedniego przycisku w czasie wskazanym na tym ekranie.
- w aplikacji Santander mobile** - poprzez wybranie na ekranie odpowiedniego przycisku a ponadto:
    - w przypadku Dyspozycji, których złożenie jest dopuszczalne tylko z Zaufanego urządzenia mobilnego – dodatkowo korzystanie z Zaufanego urządzenia mobilnego w czasie składania i Autoryzacji Dyspozycji,
    - w przypadku, gdy dla danej Dyspozycji wymagane jest potwierdzenie Kodem autoryzacyjnym - podanie również Kodu autoryzacyjnego

W przypadku Przelewu na telefon i Przelewu24, Autoryzacja następuje poprzez wybranie na ekranie Zaufanego urządzenia mobilnego odpowiedniego przycisku.
- Dyspozycja Przelewu24 złożona w celu zapłaty za usługę, za realizację której wysokość opłaty zależy od czasu jej świadczenia (np. parkowanie start/stop), wymaga dokonania przez Klienta/Użytkownika ponownej Autoryzacji skutkującej ustaleniem kwoty Przelewu24 za rzeczywisty czas świadczenia usługi. W przypadku nie dokonania ponownej Autoryzacji, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, Przelew24 będzie wykonany na kwotę pierwotnie zaakceptowaną przy składaniu przez Klienta/Użytkownika Przelewu24.
- W przypadku Transakcji e-FX, Autoryzacja następuje poprzez wybranie na ekranie urządzenia mobilnego odpowiedniego przycisku w czasie wskazanym na tym ekranie.
- w bankowości mobilnej Santander w przeglądarce** - poprzez wybranie na ekranie odpowiedniego przycisku,
  - w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile po połączeniu z Doradcą online** – przez złożenie wyłącznie przez Klienta oświadczenia woli jednoznacznie potwierdzającego jego zgodę (przez wypowiedzenie słów „Akceptuję” lub „Potwierdzam”) na realizację zaprezentowanej/ wyświetlonej przez Doradcę Online Dyspozycji,
  - w usłudze Santander telefon** - poprzez podanie losowo wybranych znaków hasła PIN,
  - w usłudze Santander sms** - poprzez podanie numeru NIK i hasła PIN w Dyspozycji wysłanej jako sms,
8. Klient/Użytkownik może, poprzez złożenie odpowiedniej Dyspozycji w usłudze Santander internet, uczynić wybranych Odbiorców Zaufanymi Odbiorcami Przelewów . Dyspozycje Przelewów na rachunki prowadzone na rzecz Zaufanych Odbiorców Przelewów mogą być składane w usłudze Santander internet/mobile a ich Autoryzacja następuje poprzez wybranie na ekranie odpowiedniego przycisku.
9. Klient/Użytkownik może, poprzez złożenie odpowiedniej Dyspozycji w usłudze Santander internet, uczynić wybrane numery telefonów Zaufanymi numerami telefonów komórkowych. Dyspozycje Przelewów w celu zasilania kont bezabonamentowych Zaufanych numerów telefonów komórkowych mogą być składane w usłudze Santander internet lub w bankowości mobilnej Santander w przeglądarce a ich Autoryzacja następuje wyłącznie poprzez wybranie na ekranie odpowiedniego przycisku.
10. Klient/Użytkownik, któremu zostało udostępnione więcej niż jedno Narzędzie autoryzacji Dyspozycji może dokonać Autoryzacji danej Dyspozycji wyłącznie za pomocą jednego z nich. Sposób Autoryzacji danej Dyspozycji (token/smsKod/Mobilny podpis) Klient/Użytkownik ustala przed rozpoczęciem jej składania przy wykorzystaniu opcji dostępnej w usłudze Santander internet. W sytuacjach wyjątkowych, Klient/Użytkownik może dokonać zmiany aktywnego Narzędzia autoryzacji w Oddziale Banku.

11. Kod autoryzacyjny może być użyty do Autoryzacji tylko tej Dyspozycji, na potrzeby której został wygenerowany. Możliwe jest także wygenerowanie jednego Kodu autoryzacyjnego dla utworzonej przez Klienta/Użytkownika listy Dyspozycji.
12. Kod autoryzacyjny należy wprowadzić niezwłocznie po jego otrzymaniu. W przypadku wygaśnięcia ważności Kodu autoryzacyjnego albo upływie czasu przewidzianego na Autoryzację Mobilnym podpisem należy ponowić proces składania Dyspozycji.
13. Przed Autoryzacją Dyspozycji Klient/Użytkownik zobowiązany jest upewnić się czy Dyspozycja jest prawidłowa i odpowiada jego zamierzeniom.

## § 19

1. Autoryzacja Transakcji BLIK następuje w jeden z poniższych sposobów:

- a) w przypadku Transakcji BLIK autoryzowanych Kodem BLIK poprzez:
  - wygenerowanie Kodu BLIK,
  - wpisanie Kodu BLIK na stronie internetowej sklepu lub w Terminalu POS w stacjonarnym sklepie/punkcie usługowym lub w bankomacie,
  - akceptację Transakcji BLIK poprzez wybranie na ekranie odpowiedniego przycisku w aplikacji Santander mobile,

Klient może zrezygnować z generowania i wpisywania Kodu BLIK dla Transakcji BLIK dokonywanych w wybranych lub wszystkich sklepach internetowych (**Zakupy bez kodu**).

W przypadku Zakupów bez kodu Autoryzacja Transakcji BLIK następuje wyłącznie przez wybranie na ekranie odpowiedniego przycisku w aplikacji Santander mobile.

Klient w aplikacji Santander mobile może wyrazić i cofnąć zgodę na Zakupy bez kodu dokonywane:

- na wybranym urządzeniu mobilnym we wszystkich sklepach internetowych lub
- na wybranej przeglądarce internetowej we wszystkich sklepach internetowych lub
- w wybranych sklepach internetowych (na dowolnym urządzeniu mobilnym i dowolnej przeglądarce internetowej).

Zgoda, o której mowa powyżej:

- może być wyrażona tylko z Zaufanego urządzenia mobilnego po dokonaniu zakupu w sklepie internetowym z Autoryzacją Kodem BLIK,
- może być cofnięta z Zaufanego urządzenia mobilnego lub za pośrednictwem Infolinii,
- wygasa po czasie wskazanym przez Klienta przy jej wyrażeniu przy czym do czasu jej wygaśnięcia Klient ma możliwość zmiany czasu obowiązywania zgody.

W szczególnych przypadkach związanych z bezpieczeństwem, mimo wyrażenia przez Klienta zgody na Zakupy bez kodu, Bank może wymagać Autoryzacji zakupów w sklepach internetowych Kodem BLIK.

- b) w przypadku Transakcji BLIK autoryzowanych Czekiem BLIK:

- wygenerowanie Czeku BLIK,
- wpisanie Czeku BLIK na stronie internetowej sklepu lub w Terminalu POS w stacjonarnym sklepie/punkcie usługowym lub w bankomacie,
- wpisanie Hasła do Czeków BLIK na stronie internetowej sklepu lub w Terminalu POS w stacjonarnym sklepie/punkcie usługowym lub w bankomacie.

2. Kod BLIK Klient może wygenerować w aplikacji Santander mobile.

Kod BLIK jest ważny maksymalnie przez 120 sekund od jego wygenerowania.

W danym momencie dla danego Klienta może istnieć tylko jeden ważny Kod BLIK.

Kod BLIK wygasa z upływem terminu ważności Kodu BLIK lub z chwilą Autoryzacji Transakcji BLIK, do której Kod BLIK został użyty.

3. Czek BLIK Klient może wygenerować w usłudze Santander internet i aplikacji Santander mobile.

W trakcie generowania Czeku BLIK Klient określa czas jego ważności oraz maksymalną kwotę Transakcji BLIK, która może zostać Autoryzowana tym Czekiem BLIK.

Maksymalna liczba ważnych jednocześnie Czeków BLIK wynosi 5 a maksymalny czas ważności Czeku BLIK 72 godziny.

4. Korzystanie z Czeku BLIK wymaga zdefiniowania przez Klienta Hasła do Czeków BLIK, które Klient wykorzysta do Autoryzacji Transakcji BLIK wraz z Czekiem BLIK.

Hasło do czeków BLIK może być definiowane i zmieniane przez Klienta za pośrednictwem usługi Santander internet lub aplikacji Santander mobile.

5. Czek BLIK wygasa z upływem terminu ważności Czeku BLIK lub z chwilą Autoryzacji Transakcji BLIK, do której Czek BLIK został użyty. Kwota Transakcji BLIK nie może przekroczyć kwoty podanej przez Klienta w trakcie generowania Czeku BLIK.
6. Niewykorzystany Czek BLIK może zostać usunięty przez Klienta za pośrednictwem usługi Santander internet lub aplikacji Santander mobile.

## § 20

1. Dyspozycja Przelewu natychmiastowego może zostać złożona po spełnieniu łącznie następujących warunków:

- a) rachunek Odbiorcy będzie prowadzony przez bank będący uczestnikiem systemu rozliczeniowego Express ELIXIR lub BlueCash,

- b) Dyspozycja Przelewu natychmiastowego zostanie złożona w godzinach dostępności systemu rozliczeniowego Express ELIXIR lub BlueCash w Banku i w banku Odbiorcy
  - c) Dyspozycja Przelewu natychmiastowego zostanie złożona z Rachunku własnego Klienta prowadzonego w złotych polskich,
  - d) Dyspozycja Przelewu natychmiastowego zostanie wyrażona w złotych polskich,
  - e) kwota Przelewu natychmiastowego nie przekroczy limitu pojedynczego Przelewu natychmiastowego wskazanego w załączniku 2 do Regulaminu.
2. Dyspozycja Przelewu natychmiastowego nie może zostać złożona:
    - a) z przyszłą datą realizacji,
    - b) na rachunki ZUS albo na rachunki organów podatkowych.

## Rozdział 7

## Realizacja Dyspozycji w usługach Santander online

## § 21

1. Bank przystępuje do realizacji Dyspozycji w usługach Santander online, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3, z chwilą otrzymania Dyspozycji, jednak nie później niż do końca następnego Dnia roboczego Banku a w przypadku Dyspozycji z przyszłą datą realizacji - w dniu wskazanym w Dyspozycji.

W przypadku Dyspozycji z przyszłą datą realizacji, jeżeli dzień wskazany w Dyspozycji jest Dniem wolnym Banku, realizacja Dyspozycji nastąpi najpóźniej w pierwszym Dniu roboczym Banku po tym dniu.

Realizacja Dyspozycji następuje zgodnie z odpowiednimi Regulacjami.

2. Przyjmuje się, że:
  - a) Dyspozycje złożone w Dniu roboczym Banku do godziny 21:30 otrzymane zostały przez Bank w dniu ich złożenia,
  - b) Dyspozycje złożone w Dni robocze Banku po godzinie 21:30 oraz Dyspozycje złożone w Dni wolne Banku otrzymane zostały przez Bank w następnym Dniu roboczym Banku,
  - c) Dyspozycje:
    - Przelewów natychmiastowych,
    - Przelewów24,
    - Przelewów w celu zasilania kont bezabonamentowych telefonów komórkowych,
    - Przelewów na telefon,
    - dotyczące włączenia pakietów bankomatowych
 otrzymane zostały przez Bank w dniu ich złożenia.
3. Momentem otrzymania Dyspozycji przez Bank jest dokonanie Autoryzacji Dyspozycji przez Klienta/Użytkownika.

4. Z zastrzeżeniem ust. 2 lit. a) i b) oraz ust. 3, Bank zrealizuje Dyspozycje wymienione w punkcie 6 Załącznika 1 do Regulaminu, niebędące Transakcją, nie później niż do końca drugiego Dnia roboczego Banku od dnia otrzymania Dyspozycji. W przypadku Dyspozycji będących Transakcją, Bank przystępuje do ich realizacji w trybie ust. 1.
5. Klient/Użytkownik nie może odwołać Dyspozycji od momentu jej otrzymania przez Bank za wyjątkiem Dyspozycji złożonej z przyszłą datą realizacji (z zastrzeżeniem § 38 ust. 2). Taką Dyspozycję Klient/Użytkownik może odwołać jednak nie później niż do końca Dnia roboczego Banku poprzedzającego dzień wskazany przez Klienta/Użytkownika w Dyspozycji.
6. Dyspozycję zlecenia stałego za pośrednictwem usług Santander online można złożyć, odwołać lub zmodyfikować najpóźniej w Dniu roboczym Banku poprzedzającym termin realizacji pierwszego/kolejnego Przelewu w ramach tego zlecenia, przy czym powyższa Dyspozycja złożona po godzinie 21:30 może nie zostać zrealizowana.
7. Do rozliczeń Transakcji (za wyjątkiem Transakcji e-FX) Bank stosuje kursy walut Banku z tabeli kursów walut Banku obowiązujące w chwili Autoryzacji Dyspozycji przez Klienta/Użytkownika.
8. Dyspozycje wysłania i Dyspozycje odbioru Przekazów Western Union, składać może wyłącznie Klient i Dyspozycje te realizowane są na warunkach określonych w „Regulaminie Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union”.

#### § 22

1. Dyspozycja otwarcia lokaty, którą może złożyć wyłącznie Klient realizowana jest zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie kont dla klientów indywidualnych oraz w załączniku do tego regulaminu określającym szczegółowe warunki prowadzenia lokat terminowych w usługach Santander online.
2. Dzień wykonania przez Bank Dyspozycji otwarcia lokaty oznacza początek okresu umownego lokaty terminowej, a właściwą stawką oprocentowania lokaty jest stawka obowiązująca w dniu wykonania Dyspozycji przez Bank.
3. Rachunek lokaty terminowej otwierany jest w Oddziale Banku prowadzącym Rachunek, z którego przelewane są środki na lokatę.
4. Rachunek lokaty terminowej otwierany jest w walucie Rachunku, z którego pochodzą środki na lokatę.
5. Naliczone odsetki za kolejne okresy lokaty są zapisywane na rachunku lokaty.
6. Dyspozycje zamknięcia lokaty otwartej za pośrednictwem usług Santander online mogą być składane zarówno w ramach usług Santander online jak i w Oddziale Banku. Inne dyspozycje dotyczące odsetek od lokaty lub kwoty lokaty mogą być składane w trakcie trwania okresu lokaty wyłącznie w Oddziale Banku.
7. Składając Dyspozycję zamknięcia lokaty Klient/Użytkownik wskazuje Rachunek własny, w walucie zgodnej z walutą lokaty, na który Bank przekaże środki z lokaty.

#### § 23

1. Po otrzymaniu przez Bank zautoryzowanej Transakcji e-FX Klient/Użytkownik związany jest jej warunkami i nie może jej odwołać.
2. Klient/Użytkownik i Bank zawierają Transakcje e-FX na datę waluty „na dziś”, których dniem rozliczenia jest dzień zawarcia Transakcji e-FX.
3. Zawarcie Transakcji e-FX następuje z chwilą złożenia przez Klienta/Użytkownika i Bank oświadczeń woli, w których strony Transakcji e-FX wyrażają zgodę na związanie się wszystkimi uzgodnionymi warunkami.
4. Po zawarciu Transakcji e-FX Bank udostępni Klientowi/Użytkownikowi w usłudze Santander internet/mobile potwierdzenie warunków tej Transakcji e-FX.
5. W dniu zawarcia Transakcji e-FX do godziny 17:00, Klient/Użytkownik zapewni na Rachunku własnym, wskazanym do pobrania należności Banku z tytułu Transakcji e-FX, środki pieniężne pozwalające na rozliczenie tej Transakcji.
6. Bank obciąży wskazany przez Klienta/Użytkownika w Dyspozycji Transakcji e-FX Rachunek własny kwotą zobowiązania powstałego na skutek zawartej Transakcji e-FX i uzna wskazany przez Klienta/Użytkownika w Dyspozycji Transakcji e-FX Rachunek własny w innej walucie w kwocie należności wynikającej z tej Transakcji e-FX.
7. Brak środków pieniężnych na pokrycie w całości lub części zobowiązania, o którym mowa w ust. 2, do godziny 17:00 nie skutkuje nieważnością Transakcji e-FX. Bank jest uprawniony do wykonania na rynku walutowym Transakcji Kompensacyjnej i obciążenia Klienta kosztami poniesionymi z tego tytułu.
8. W przypadku rozliczenia kosztów, o których mowa w ust. 7, z Rachunku własnego Klienta prowadzonego w walucie innej niż Waluta rozliczeniowa, ewentualne przewalutowanie kwot należnych Bankowi nastąpi według kursu średniego waluty zamieszczonego w tabeli kursów walut Banku z chwili przewalutowania.

#### § 24

1. Klient/Użytkownik powinien upewnić się, że wszelkie Dyspozycje składane w ramach usług Santander online są jednoznaczne i zgodne z jego intencją, zawierają prawidłowo wskazane dane, o których mowa w § 18 ust 5, a ponadto określają Rachunki, które mają być obciążane/uznawane, właściciela tych rachunków oraz tytuł płatności.
2. Przyjęcie Dyspozycji złożonej poprzez usługi Santander online Bank potwierdza w formie informacji udostępnianej poprzez te usługi.
3. Bank odmówi wykonania Dyspozycji Klienta/Użytkownika w przypadku, gdy:
  - a) na Rachunku Klienta, z którego miała zostać wykonana Transakcja, brak jest środków pieniężnych odpowiednich dla realizacji Transakcji, a w przypadku zlecenia stałego brak jest dostępnych środków pieniężnych w dniu poprzedzającym termin jego wykonania lub

- b) Dyspozycje zostaną złożone niezgodnie z Umową bądź Regulacjami w tym w szczególności gdy Dyspozycja przekroczy limity, o których mowa w § 27 lub
- c) jej wykonanie naruszałoby obowiązujące przepisy prawa (np. nastąpiło zajęcie Rachunku w trybie egzekucji).
4. W przypadku odmowy wykonania przez Bank Transakcji z powodu okoliczności uniemożliwiających jej realizację przez Bank, o których mowa w ust. 3, Klient/Użytkownik otrzyma za pośrednictwem usługi Santander internet informację o odmowie i, jeśli to jest możliwe, jej przyczynie. Bank nie informuje o odmowie i jej przyczynach, gdy powiadomienie takie jest niedopuszczalne na mocy obowiązujących przepisów prawa.
5. Po obciążeniu lub uznaniu Rachunku Bank przekazuje wymagane Ustawą informacje w treści wyciągów bankowych przekazywanych w sposób i terminach wskazanych w Regulacjach odnoszących się do danego Rachunku lub udostępnia:
  - a) Klientom posiadającym usługę Santander internet – w sposób wskazany w § 16 ust. 8,
  - b) Klientom posiadającym usługę Santander telefon lub usługę Santander sms, a nie posiadającym usługi Santander internet - w Oddziale Banku okresowo raz w miesiącu za miesiąc poprzedni w postaci historii Rachunku.

Dodatkowo potwierdzeniem wykonanych Dyspozycji Klienta/Użytkownika są zestawienia Dyspozycji udostępniane za pośrednictwem usługi Santander internet.

6. W przypadku rozwiązania Umowy lub wygaśnięcia/odwołania Pełnomocnictwa, złożone wcześniej poprzez usługi Santander online Dyspozycje Przelewów z przyszłą datą realizacji zostaną przekazane do realizacji zgodnie ze złożoną przez Klienta/Użytkownika Dyspozycją.
7. Klient/Użytkownik zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość wykonania zleceń Dyspozycji przeglądając wyciągi bankowe z Rachunku Klienta oraz zestawienia Dyspozycji dostępne na bieżąco w ramach usług Santander online w tym listę Dyspozycji i historię Rachunków.

#### Rozdział 8

##### Fundusze Inwestycyjne w usługach Santander online

#### § 25

1. Prawa i obowiązki Klientów związane z ich uczestnictwem w Funduszach Inwestycyjnych określają postanowienia Statutów Funduszy Inwestycyjnych oraz przepisy prawa.
2. Warunki przyjmowania i przekazywania przez Bank Dyspozycji Klienta dotyczących nabycia lub zbycia Jednostek Uczestnictwa w Funduszach Inwestycyjnych określa Umowa o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych.
3. Wyłącznie Klient wykorzystujący w usługach Santander online token lub smsKod może składać następujące Dyspozycje dotyczące Funduszy Inwestycyjnych (o ile są one dopuszczone przez Statut danego Funduszu Inwestycyjnego):



- a) zlecenie nabycia,  
b) zlecenie zamiany,  
c) zlecenie zbycia
- oraz inne Dyspozycje określone Umową o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych.
4. Składanie powyższych Dyspozycji w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile po połączeniu z Doradcą online wymaga spełnienia kryteriów opisanych w § 33 ust. 3 lit c).
5. Klient zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość wykonania złożonych Dyspozycji dotyczących Funduszy Inwestycyjnych przeglądając historię Subrejestrów dostępną w ramach usług Santander online.
6. Wykonanie zleceń zbycia lub odkupienia Jednostek Uczestnictwa przez:
- a) Santander Fundusz Inwestycyjny Otwarty - jest potwierdzane zestawieniem przesyłanym Klientowi przez Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych po zakończeniu każdego roku kalendarzowego;  
b) Santander Prestiż Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty - jest potwierdzane Klientowi przez Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych każdorazowo po rozliczeniu danej Dyspozycji.

#### Rozdział 9

##### Ubezpieczenia w usługach Santander online

###### § 26

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego paragrafu prawa i obowiązki Klientów jako Ubezpieczających lub Ubezpieczonych, wynikające z Dyspozycji dotyczących ubezpieczeń, złożonych przez Klientów za pośrednictwem usług Santander online, wniosków i oświadczeń złożonych przy wykorzystaniu Serwisu Ubezpieczenia Santander Aviva określają odpowiednio Ogólne Warunki Ubezpieczenia.
2. Prawa i obowiązki Klientów jako Ubezpieczających lub Ubezpieczonych, wynikające ze złożonych przez Klientów Dyspozycji za pośrednictwem usług Santander online, a dotyczących Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieceniowym Funduszem Kapitałowym określają odpowiednio: Ogólne Warunki Ubezpieczenia, Regulamin Ubezpieceniowych Funduszy Kapitałowych oraz Tabela Opłat i Limitów. W szczególności dotyczy to wysokości oraz terminów pobierania opłat związanych z obsługą i rezygnacją z Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieceniowym Funduszem Kapitałowym.
3. Za pośrednictwem usługi Santander internet lub aplikacji Santander mobile wyłącznie Klient ma możliwość:
- a) składania Dyspozycji dotyczących ubezpieczeń, w tym wniosku i innych oświadczeń woli związanych z zawarciem z Ubezpieczycielem umowy ubezpieczenia w zakresie wskazanym w Załączniku 1 do Regulaminu i w ust. 4 poniżej,  
b) przejścia do Serwisu Ubezpieczenia Santander Aviva.
4. Jeżeli Klient wykorzystuje w usługach Santander online token lub smsKod, to w usłudze Santander internet Klient ma możliwość składania następujących Dyspozycji dotyczących Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieceniowym Funduszem Kapitałowym (o ile są one przewidziane w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia):
- a) częściowa lub całkowita wypłata środków z rachunku jednostek (wypłata części lub całości zgromadzonych na rachunku jednostek Klienta środków realizowana poprzez odliczenie jednostek określonych lub wszystkich Ubezpieceniowych Funduszy Kapitałowych),  
b) wypowiedzenie umowy ubezpieczenia (całkowita wypłata środków z rachunku jednostek Klienta realizowana poprzez odliczenie wszystkich jednostek funduszy zarachowanych na tym rachunku jednostek),  
c) zmiana alokacji składki dodatkowej (modyfikacja, dotycząca określonej przez Klienta przy rejestracji wniosku, grupy Ubezpieceniowych Funduszy Kapitałowych, na jednostki których przeliczane będą wpłacane przez Klienta składki dodatkowe),  
d) zmiana funduszu - (transfer środków przeliczonego i jednostek danego Ubezpieceniowego Funduszu Kapitałowego na jednostki innego funduszu).
5. Dyspozycje dotyczące ubezpieczeń (w tym Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieceniowym Funduszem Kapitałowym) składane w ramach usług Santander online przekazywane są przez Bank do Ubezpieczyciela, niezwłocznie, jednak nie później niż do końca następnego dnia roboczego po złożeniu Dyspozycji. Dyspozycje przekazywane są w celu ich wykonania, które nastąpi w sposób i w terminach określonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.
6. Bank nie ponosi odpowiedzialności z tytułu stosunku prawnego powstałego pomiędzy Klientem a Ubezpieczycielem. W szczególności, Bank nie odpowiada za datę realizacji Dyspozycji ani, w przypadku Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieceniowym Funduszem Kapitałowym - za wartość jednostek, po jakiej jest realizowana, pod warunkiem wypełnienia przez Bank obowiązków wynikających z ust.4.
7. Klient jest uprawniony do składania Dyspozycji dotyczących ubezpieczeń na zasadach wynikających z Ogólnych Warunków Ubezpieczenia.
8. Składanie przez Klienta wniosków i innych oświadczeń woli dotyczących ubezpieczeń przy wykorzystaniu Serwisu Ubezpieczenia Santander Aviva, odbywa się na zasadach wynikających z Ogólnych Warunków Ubezpieczenia oraz z Regulaminu Serwisu Ubezpieczenia Santander Aviva i jest możliwe pod warunkiem zapoznania się przez Klienta z Regulaminem Serwisu Ubezpieczenia Santander Aviva oraz jego akceptacji przed przejściem do Serwisu Ubezpieczenia Santander Aviva,
9. Wnioski i inne oświadczenia woli dotyczące ubezpieczeń składane w Serwisie Ubezpieczenia Santander Aviva Klient autoryzuje za pomocą Narzędzia autoryzacji, które wykorzystuje w usługach Santander online.

Autoryzacja dokonywana jest przez Klienta zgodnie z ustawieniami parametrów usług Santander online.

Korzystanie z Narzędzia autoryzacji w Serwisie Ubezpieczenia Santander Aviva odbywa się na warunkach wskazanych w niniejszym Regulaminie.

10. Klient zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość wykonania Dyspozycji zlecających w usługach Santander online dotyczących posiadanych ubezpieczeń przeglądając ich historię dostępną w ramach usług Santander online.
11. Wypłaty z tytułu realizacji złożonych przez Klienta Dyspozycji dotyczących posiadanych ubezpieczeń dokonywane będą na rachunek wskazany przez Klienta w trakcie rejestracji wniosku ubezpieczeniowego bądź też podczas składania Dyspozycji wypłaty lub likwidacji ubezpieczenia.

#### Rozdział 10

##### Limity kwotowe i ilościowe transakcji i inne ograniczenia w usługach Santander online

###### § 27

1. W celu ochrony środków pieniężnych Klienta Bank udostępni dodatkowe zabezpieczenia w formie kwotowych i ilościowych limitów transakcji.
2. W procesie rejestracji usług Santander online ustala się dla Klienta następujące indywidualne limity Przelewów:
- a) **dzienny limit Przelewów na rachunki obce dla Transakcji zabezpieczonych tokenem lub smsKodem** oznaczający maksymalną kwotę, jaką Klient może przelać jednego dnia na dowolne Rachunki obce; limit ten stosuje się odpowiednio do Przelewów autoryzowanych Mobilnym podpisem,  
b) **dzienny limit Przelewów na rachunki obce dla Transakcji nie zabezpieczonych tokenem/smsKodem** oznaczający maksymalną kwotę, jaką Klient może przelać jednego dnia na zadeklarowane Rachunki obce lub Rachunki obce prowadzone na rzecz Zaufanych Odbiorców Przelewów lub wykonać Przelewy24 w aplikacji Santander mobile.
- Indywidualne limity Przelewów Klienta nie mogą przekraczać wartości maksymalnych ustalonych przez Bank.
- W przypadku Dyspozycji z przyszłą datą realizacji kwoty Przelewów umniejszają limity z dnia złożenia Dyspozycji.
- Przelewy z rachunku karty kredytowej dostępne w usługach Santander online mogą być wykonywane do kwoty przyznanego limitu kredytowego i ustalonych w tym zakresie dla Klienta indywidualnych limitów.
3. W ramach Transakcji BLIK ustala się dla Klienta:
- a) **Dzienny limit Wypłat gotówki BLIK** oznaczający maksymalną kwotę Wypłat gotówki BLIK jaką Klient może złożyć jednego dnia,

- b) **Dzienny limit na zakupy BLIK** oznaczający maksymalną kwotę Transakcji BLIK złożonych przez Klienta jednego dnia z tytułu zakupów towarów i usług w stacjonarnych sklepach/punktach usługowych oraz sklepach internetowych,
- Indywidualne limity Transakcji BLIK Klienta nie mogą przekraczać wartości maksymalnych ustalonych przez Bank.
- Kwoty złożonych Transakcji BLIK umniejszają indywidualne limity Transakcji BLIK z dnia Autoryzacji Dyspozycji.
- Kwoty Przelewów autoryzowanych Kodem BLIK umniejszają indywidualny Dzienny limit na zakupy BLIK z dnia Autoryzacji Dyspozycji.
4. Klienta/Użytkownika składającego Dyspozycję Transakcji e-FX obowiązują **Dzienne limity Transakcji e-FX** oznaczające maksymalne kwoty Transakcji e-FX, jakie Klient/Użytkownik może wykonać jednego dnia w wybranej walucie.
- Do Transakcji e-FX nie mają zastosowania indywidualne limity Przelewów określone w ust. 2 i 6 niniejszego paragrafu.
5. Ponadto Klienta obowiązują następujące limity kwotowe i ilościowe o jednakowej wartości ustalonej dla wszystkich Klientów:
- limity dla zakładanych lokat terminowych,
  - limity Przelewów walutowych,
  - dzienny limit składanych za pośrednictwem aplikacji Santander mobile:
    - Przelewów na rachunki obce nie prowadzone na rzecz Zaufanych Odbiorców Przelewów,
    - Przelewów w celu zasilania kont bezabonamentowych telefonów komórkowych innych niż Zaufane numery telefonu komórkowego,
    - Przelewów na telefon,
  - maksymalna kwota Czeku BLIK,
  - limity pojedynczych Przelewów natychmiastowych.
  - dzienny limit wysłanych Przekazów Western Union – oznaczający maksymalną kwotę Przekazów Western Union, jaką Klient może wysłać jednego dnia wraz z pobranymi prowizjami,
  - miesięczny limit odebranych Przekazów Western Union.
6. Klient w Pełnomocnictwie ustala dla Użytkownika Dzienny limit przelewów Użytkownika oznaczający maksymalną kwotę, jaką Użytkownik może przelać jednego dnia na dowolne Rachunki obce lub Rachunki obce prowadzone na rzecz Zaufanych Odbiorców Przelewów lub wykonać Przelewy24 w aplikacji Santander mobile; limit ten stosuje się odpowiednio do Przelewów autoryzowanych Mobilnym podpisem,
- Indywidualny Dzienny limit przelewów Użytkownika nie może przekraczać wartości maksymalnych ustalonych przez Bank.
- W przypadku Dyspozycji z przyszłą datą realizacji kwoty Przelewów umniejszają limity z dnia złożenia Dyspozycji.

7. Ponadto Użytkownika dotyczą następujące limity kwotowe i ilościowe o jednakowej wartości ustalonej dla wszystkich Klientów/Użytkowników:
- limity Przelewów walutowych,
  - limity pojedynczych Przelewów natychmiastowych,
  - dzienny limit składanych za pośrednictwem aplikacji Santander mobile:
    - Przelewów na rachunki obce nie prowadzone na rzecz Zaufanych Odbiorców Przelewów,
    - Przelewów w celu zasilania kont bezabonamentowych telefonów komórkowych innych niż Zaufane numery telefonu komórkowego,
8. Szczegółowe wartości limitów kwotowych i ilościowych ustalone przez Bank zawiera Załącznik 2 do Regulaminu.
9. Wszystkie limity kwotowe są określane w złotych. Jeżeli kwota Przelewu lub Przekazu Western Union podlegającego limitowi jest podana w walucie, to dla potrzeb weryfikacji ustalonego dla Klienta limitu dziennego zostaje ona przeliczona wg kursu walut obowiązującego w Banku. Tabele kursów walut obowiązujących w Banku są dostępne w usługach Santander online.

## § 28

- W usłudze Santander internet istnieje możliwość zmiany limitów kwotowych określonych w § 27 ust. 2a i 2b wyłącznie dla Klientów, korzystających z usługi Santander internet i posiadających usługi aktywne z tokenem lub smsKodem z tym zastrzeżeniem, że Klient musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych a w przypadku limitu kwotowego określonego w § 27 ust. 2a także Umowę podpisaną po 11.12.2011r.
- Limit kwotowy określony w § 27 ust. 2a może być zmieniony przez Klienta w usłudze Santander internet na wyższy z tym zastrzeżeniem, że nowa kwota limitu nie może być wyższa niż 25.000 zł. W celu podwyższenia tego limitu powyżej kwoty 25.000 zł konieczna będzie wizyta Klienta w Oddziale.
- Zmiana limitów kwotowych określonych w ust. 1 jest możliwa tylko jeden raz w ciągu danego dnia i obowiązuje od tego dnia.
- Po dokonaniu zmiany limitu kwotowego, wysokość Dyspozycji Przelewów składanych tego dnia uzależniona jest od pozostałego do wykorzystania zmienionego limitu dziennego.
- Klienci posiadający limit określony w § 27 ust. 2a wyższy niż wartość wskazana w zał. nr 2 ust.1 do Regulaminu, na którego wysokość otrzymali odrębną zgodę Banku, mają możliwość zmiany tego limitu na niższy. Obniżenie dziennego limitu Przelewów na rachunki obce dla Transakcji zabezpieczonych tokenem lub smsKodem spowoduje rezygnację z dotychczasowej wysokości tego limitu. W przypadku zamiaru jego podwyższenia powyżej kwoty wskazanej w Załączniku 2 ust. 1 do Regulaminu konieczna będzie wizyta w Oddziale i ponowne złożenie wniosku o podwyższenie limitu.

## § 29

W obrocie dewizowym z zagranicą oraz w obrocie wartościami dewizowymi w kraju (obróć dewizowy), Klient/Użytkownik w usługach Santander online może złożyć Dyspozycję wyłącznie do krajów i w walutach wskazanych przez Bank.

## § 30

Przelew24 umożliwia Klientowi/Użytkownikowi zapłatę z tytułu zakupu towarów lub usług:

- w sklepach internetowych, którym Bank udostępnił ten mechanizm płatności bezpośrednio lub za pośrednictwem Integratorów płatności internetowych lub
- u innych podmiotów prowadzących sprzedaż towarów lub usług, którym Bank udostępnił ten mechanizm płatności za pośrednictwem Integratorów płatności internetowych.

## § 31

Zasilenia kont bezabonamentowych telefonów komórkowych są możliwe do wykonania tylko w przypadku operatorów telefonii komórkowych, z którymi Bank podpisał umowę w tym zakresie.

## § 32

O ile w Złączniku 1 do Regulaminu nie wskazano inaczej, Klient/Użytkownik korzystający z tokena lub smsKodu ma możliwość składania Dyspozycji dotyczących:

- kart debetowych - wyłącznie w przypadku, gdy jest użytkownikiem karty,
- kart kredytowych - wyłącznie w przypadku, gdy jest posiadaczem karty głównej albo użytkownikiem karty dodatkowej.

## Rozdział 11

## Zawieranie umów i składanie oświadczeń woli w usługach Santander online (NA KLIK)

## § 33

- Wyłącznie Klient za pośrednictwem usługi Santander internet lub aplikacji Santander mobile ma możliwość składania Bankowi oświadczeń woli w postaci elektronicznej, w tym zawierania z Bankiem albo za pośrednictwem Banku określonych umów oraz dokonywania ich zmian, w zakresie wskazanym w Załączniku 1 do Regulaminu.
  - Składanie oświadczeń woli, o których mowa w ust. 1 w postaci elektronicznej jest możliwe pod warunkiem udostępnienia przez Bank w usłudze Santander internet lub w aplikacji Santander mobile procesu umożliwiającego ww. czynności.
- Aktualny wykaz umów możliwych do zawierania lub zmiany w postaci elektronicznej oraz innych oświadczeń woli możliwych do składania w tej postaci przez Klienta lub Bank, dostępny jest na **Portalu Banku** oraz w Załączniku 1 do Regulaminu. Szczegółowe warunki zawierania umów w oparciu o oświadczenia woli, o których mowa powyżej oraz ich realizacji przez Bank, określone są w Regulacjach odnoszących się do danej umowy.
- Składanie oświadczeń woli, o których mowa powyżej:

- a) w usłudze Santander internet - wymaga ich zatwierdzenia Kodem autoryzacyjnym lub Mobilnym podpisem ,
- b) w aplikacji Santander mobile - możliwe jest tylko z Zaufanego urządzenia mobilnego i wymaga ich zatwierdzenia poprzez wybranie na ekranie odpowiedniego przycisku,
- c) w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile po połączeniu z Doradcą online wymaga:
- podania przez Klienta danych dotyczących danej Dyspozycji,
  - odczytania/zaprezentowania/wyświetlenia przez Doradcę online treści danej Dyspozycji,
  - zweryfikowania przez Klienta zgodności podanych przez niego danych Dyspozycji z treścią odczytaną/zaprezentowaną/wyświetloną przez Doradcę online,
  - złożenia przez Klienta oświadczenia woli jednoznacznie potwierdzającego jego zgodę (poprzez wypowiedzenie słów „Akceptuję” lub „Potwierdzam”) na realizację zaprezentowanej/ wyświetlonej Dyspozycji,
  - ustne złożenie przez Doradcę online oświadczenia woli w imieniu Banku o przyjęciu Dyspozycji Klienta,
- z zastrzeżeniem, iż w szczególnych przypadkach konieczna jest dodatkowa weryfikacja dokumentów Klienta.
4. Możliwość składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej, o których mowa powyżej, przysługuje wyłącznie osobom posiadającym pełną zdolność do czynności prawnych.
5. Jeśli do wykonania umowy, zawartej w trybie określonym w ust. 1 lub do wykonania Dyspozycji w oparciu o oświadczenie woli złożone w trybie określonym w ust. 1, niezbędne jest przekazywanie określonych informacji stanowiących tajemnicę bankową określonym podmiotom zewnętrznym, to takie oświadczenie zawarte w treści umowy zawartej w trybie określonym w ust.1 będzie złożone w postaci elektronicznej, o której mowa w art. 7 ustawy Prawo bankowe.
6. W przypadku zawarcia Umowy o udzielenie kredytu i wydanie płatniczej karty kredytowej lub Umowy o kartę płatniczą złożony pod Umową podpis Klienta stanowi wzór podpisu, którym Klient zobowiązany jest się posługiwać przy dokonywaniu operacji przy użyciu karty, po uprzednim umieszczeniu podpisu (zgodnego ze wzorem złożonym pod Umową) na karcie.
- Rozdział 12**
- Usługa E-Faktura w usłudze Santander internet**
- § 34
1. Usługa E-Faktura świadczona jest przez Bank wyłącznie Klientom korzystającym z usługi Santander internet i posługujących się tokenem lub smsKodem z tym zastrzeżeniem, że, Klient musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych.
- Bank świadczy Usługę E-Faktura do 31.12.2018 r.
2. Bank umożliwia Klientowi za pośrednictwem usługi Santander internet:
- a) złożenie Wniosku o Porozumienie z danym Dostawcą E-Faktur,
  - b) otrzymywanie Przesyłek w ramach zawartych Porozumień,
  - c) akceptację lub odrzucenie Płatności E-Faktura,
  - d) rezygnację z Porozumienia z danym Dostawcą E-Faktur.
3. Dostawca E-Faktur będzie otrzymywał:
- a) informację o złożeniu przez Klienta Wniosku o Porozumienie z tym Dostawcą E-Faktur,
  - b) informacje o działaniach Klienta w ramach zawartego z tym Dostawcą E-Faktur Porozumienia - w szczególności o:
    - dostarczeniu Przesyłki Klientowi,
    - akceptacji lub odrzuceniu Płatności E-Faktura przez Klienta,
    - rezygnacji z Porozumienia.
- § 35
1. Umożliwienie Klientowi składania Dyspozycji w ramach Usługi E-Faktura wymaga zawarcia Porozumienia z danym Dostawcą E-Faktur, które następuje po spełnieniu łącznie następujących warunków:
- a) wypełnieniu przez Klienta w usłudze Santander internet Wniosku o Porozumienie,
  - b) w przypadku, gdy Odbiorcą E-Faktur jest inna osoba niż Klient, po przekazaniu przez Klienta Kodu wniosku Odbiorcy E-Faktur,
  - c) skontaktowaniu się Odbiorcy E-Faktur z Dostawcą E-Faktur w celu przekazania Kodu Wniosku. Wskazówki dotyczące sposobu postępowania Odbiorcy E-Faktur (w tym dane kontaktowe Dostawcy) są udostępniane Klientowi w ostatnim kroku składania Wniosku o Porozumienie.
2. Porozumienie może być zawarte na okres nie krótszy niż 3 miesiące.
3. Klient może w usłudze Santander internet uzyskać aktualną informację o stanie złożonych Wniosków o Porozumienie i zawartych Porozumieniach.
4. Nie zawarcie Porozumienia w ciągu 30 dni od dnia przyjęcia Wniosku o Porozumienie, skutkuje przeterminowaniem Wniosku o Porozumienie.
- § 36
1. Rezygnacja z Porozumienia może zostać dokonana przez:
- a) Klienta - przez usługę Santander internet (Dyspozycja wymaga autoryzacji tokenem/smsKodem),
  - b) Odbiorcę E-Faktur - poprzez bezpośredni kontakt z Dostawcą E-Faktur,
  - c) Dostawcę E-Faktur,
  - d) Bank - w przypadku rozwiązania Umowy lub zaprzestania świadczenia Usługi E-Faktura .
2. Od następnego dnia po rezygnacji z Porozumienia, Klient nie będzie otrzymywał nowych Przesyłek w ramach tego Porozumienia, jednak po tym czasie Klient może nadal składać Dyspozycje dotyczące Przesyłek, które otrzymał przed rezygnacją z Porozumienia.
3. Zawarte Porozumienia wygasają po Dacie końca obowiązywania Porozumienia podanej we Wniosku o Porozumienie.
4. Od następnego dnia po wygaśnięciu Porozumienia, Klient nie będzie otrzymywał nowych Przesyłek w ramach tego Porozumienia, jednak po tym czasie Klient może nadal składać Dyspozycje dotyczące Przesyłek, które otrzymał przed wygaśnięciem Porozumienia.
5. W przypadku zaprzestania świadczenia przez Bank Usługi E-Faktura, Bank poinformuje Klientów z co najmniej 3-miesięcznym wyprzedzeniem o tym fakcie.
6. W przypadku wypowiedzenia Umowy Klient winien przed upływem okresu wypowiedzenia dokonać w usłudze Santander internet rezygnacji z zawartych Porozumień. Po wygaśnięciu Umowy Odbiorca E-Faktur może zgłosić rezygnację z zawartych Porozumień wyłącznie bezpośrednio u Dostawcy E-Faktur.
- § 37
1. Klient otrzymuje Przesyłki od Dostawcy E-Faktur w ramach Usługi E-Faktura przez okres obowiązywania Porozumienia, czyli od Daty początku obowiązywania Porozumienia do Daty końca obowiązywania Porozumienia lub do dnia rezygnacji z Porozumienia.
2. Przesyłki są dostępne w usłudze Santander internet przez 12 miesięcy od dnia ich dostarczenia przez Dostawcę E-Faktur.
3. Klient powinien zachować otrzymane w ramach Przesyłki dokumenty w sposób umożliwiający ich odtworzenie w zwykłym toku czynności.
- § 38
1. Bank umożliwia Klientowi dokonanie Płatności E-Faktura poleceniem przelewu, prezentując Klientowi wypełniony, gotowy do Autoryzacji formularz polecenia przelewu.
2. Autoryzacja Płatności E-Faktura tokenem/smsKodem oznacza złożenie Dyspozycji Przelewu o nieodwołalnym charakterze nawet w przypadku Dyspozycji złożonej z przyszłą datą realizacji.
- W pozostałym zakresie realizacja Płatności E-Faktura następuje zgodnie z zasadami ustalonymi dla wszystkich Dyspozycji Przelewów składanych za pośrednictwem usług Santander online.
3. Odrzucenie przez Klienta Płatności E-Faktura oznacza nieodwołalny brak zgody na realizację danej Płatności E-Faktura. Klient może podać Dostawcy E-Faktur powód odrzucenia płatności. Dyspozycja wymaga autoryzacji tokenem/smsKodem.
4. Po 60 dniach liczonych od wskazanego przez Dostawcę E-Faktur terminu zapłaty możliwość wykonania Płatności E-Faktura stanie się niedostępna.

## § 39

Do Dostawcy E-Faktur należy kierować reklamacje i zapytania dotyczące:

- odrzućcenia Wniosku o Porozumienie przez Dostawcę E-Faktur,
- przetęgnięcia Wniosku o Porozumienie,
- rezygnacji z Porozumienia dokonanej przez Dostawcę E-Faktur,
- zawartości Przesyłek a w szczególności wysokości zobowiązań.

## Rozdział 13

## Zasady bezpieczeństwa usług Santander online

## § 40

- Klient/Użytkownik zobowiązany jest stosować się do zaleceń Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa usług Santander online; w szczególności Klient/Użytkownik powinien z należytą starannością chronić:
  - numer NIK, hasła PIN, dodatkowe hasło/ Hasło dostępu,
  - Kody autoryzacyjne,
  - token oraz telefon komórkowy, jeżeli jego numer jest udostępniony Bankowi w celu identyfikacji Klienta lub autoryzacji jego Dyspozycji.

Klient/Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za ich udostępnianie osobom trzecim.

- W przypadku wystąpienia podejrzeń o możliwość wejścia osób trzecich w posiadanie haseł PIN lub numeru PIN tokena, Klient/Użytkownik powinien niezwłocznie zmienić te numery lub hasła lub dokonać zablokowania/zastrzeżenia usług Santander online.
- Klient/Użytkownik może dokonać zmiany hasła PIN samodzielnie (korzystając z odpowiedniej opcji danej usługi Santander online) lub w Oddziale Banku/Placówce partnerskiej.

Klient posługujący się tokenem/smsKodem może za pomocą usługi Santander internet zmienić hasło PIN do usług Santander telefon i Santander sms.

Na podstawie wniosku Klienta/Użytkownika zgłoszonego za pośrednictwem Infolinii Banku, Bank może podjąć decyzję o wystaniu:

- nowego hasła PIN - drogą pocztową poza granice kraju,
  - nowego hasła PIN do usługi Santander internet/mobile – w postaci wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego Klienta wskazany w Umowie a w przypadku Użytkownika w Pełnomocnictwie, jako numer do przesyłania Klientowi smsKodów.
- W przypadku wystąpienia podejrzeń o możliwość wejścia osób nieuprawnionych w posiadanie Hasła do Czeków BLIK, Klient powinien niezwłocznie je zmienić, korzystając z odpowiedniej opcji w usłudze Santander internet.

- W trakcie korzystania z usługi Santander internet/mobile komunikacja pomiędzy komputerem Klienta/Użytkownika a serwerem Banku jest szyfrowana z zastosowaniem certyfikatu wystawionego i uwierzytelnionego, dla serwera bankowego o nazwie www.centrum24.pl.

Przed zalogowaniem się Klient/Użytkownik, aby upewnić się, że rzeczywiście nawiązał połączenie z serwerem Banku, powinien sprawdzić certyfikat serwera.

- Klient/Użytkownik nie powinien używać do logowania do usługi Santander internet/mobile adresu lub linku przesłanego drogą elektroniczną np. w wiadomości e-mail, sms, mms albo za pomocą komunikatorów internetowych i innych narzędzi służących do komunikowania się w internecie. Adres do logowania wskazany jest wyłącznie na **Portal Banku**. W razie jego zmiany Klient/Użytkownik zostanie poinformowany komunikatem przesłanym do Skrzynki odbiorczej.
- Klient/Użytkownik powinien rozłączyć się z systemem usług Santander online w przypadku odejścia albo nieobecności przy komputerze, urządzeniu mobilnym lub telefonie (w szczególności wylogować się z systemu usług Santander online w ramach dostępu za pośrednictwem Internetu, odłożyć słuchawkę).
- Jeżeli połączenie z systemem usług Santander online zostanie zerwane Klient/Użytkownik powinien zalogować się ponownie do usług Santander online i sprawdzić ostatnie Dyspozycje.
- Klient/Użytkownik jest zobowiązany do należytego zabezpieczenia urządzeń (np. komputera, telefonu komórkowego, urządzenia mobilnego), z wykorzystaniem których uzyskuje dostęp do usług Santander online, oraz jest zobowiązany do ich ochrony przed złośliwym oprogramowaniem lub dostępem osób nieuprawnionych, przez:
  - zainstalowanie na urządzeniu legalnego oprogramowania systemowego oraz antywirusowego,
  - stosowanie zapyry sieciowej (firewall),
  - dokonywanie aktualizacji zainstalowanego na urządzeniu legalnego oprogramowania systemowego oraz antywirusowego,
  - nie instalowanie oprogramowania nieznanego pochodzenia,
  - nie logowanie się z nieznanego, ogólnodostępnego i niezabezpieczonego sieci internetowej,
  - nie otwieranie i nie odpowiadanie na wiadomości email, których się nie spodziewa lub które pochodzą od nieznanego nadawcy,
  - nie otwieranie plików nieznanego pochodzenia.
  - nie zezwalanie innym osobom na zapisywanie ich cech biometrycznych (np. odcisków palców) na urządzeniu mobilnym Klienta/Użytkownika wykorzystywanym do identyfikacji cecha biometryczną (np. odciskiem palca),

- W trosce o bezpieczeństwo Dyspozycji oraz dla pełnego wykorzystania technologii zastosowanych w usłudze Santander internet/mobile zaleca się, aby Klient/Użytkownik korzystał z najnowszych dostępnych i stabilnych wersji popularnych przeglądarek internetowych. Lista przeglądarek internetowych, pod kątem których zostały zoptymalizowane i przetestowane strony usługi Santander internet/mobile, zamieszczona jest (wraz z zalecaną konfiguracją przeglądarki) na **Portal Banku**.
- W celu uzyskania dostępu i wykonywania Dyspozycji w ramach aplikacji Santander mobile Klient/Użytkownik powinien wykorzystywać wyłącznie aplikacje rekomendowane przez Bank. Informacje na temat tych aplikacji oraz linki do nich są dostępne na **Portal Banku**.
- Klient/Użytkownik zobowiązany jest do kontrolowania rejestrowanej przez usługi Santander online daty i godziny ostatniego logowania oraz sprawdzania, czy nie nastąpiła próba logowania przez osoby trzecie.
- Klient/Użytkownik powinien poinformować niezwłocznie Bank o wszelkich podejrzanym przypadkach związanych z korzystaniem z usług Santander online, w szczególności o próbie dostępu do usług Santander online lub korzystania z usług Santander online przez osoby nieuprawnione. Zgłoszenia takiego Klient/Użytkownik może dokonać w Oddziale Banku lub poprzez Infolinię Banku.
- Usługi Santander online są przeznaczone wyłącznie do używania bezpośrednio przez Klienta/Użytkownika.
- Klient/Użytkownik nie może wykorzystywać usług Santander online niezgodnie z ich przeznaczeniem, jak również podejmować jakichkolwiek działań niezgodnych z Umową lub Regulaminem i załączonymi do nich dokumentami, mogących zakłócać poprawne funkcjonowanie systemów informatycznych Banku, służących do świadczenia usług Santander online.
- Szczegółowe informacje dotyczące zasad bezpieczeństwa usług Santander online zamieszczone są na **Portal Banku**.
- Klient/Użytkownik zobowiązany jest do zapoznawania się z informacjami w zakresie bezpieczeństwa usług Santander online:
  - zamieszczanych na Portalu Banku,
  - udostępnianych na stronie logowania do usług Santander online,
  - doręczonych do Skrzynki odbiorczej.
 oraz do stosowania się do nich.
- Bank informuje, że nieprzestrzeganie zasad bezpieczeństwa usług Santander online może wiązać się z:
  - ryzykiem wystąpienia ataków socjotechnicznych, podczas których osoby trzecie mogą – podszywając się pod Bank – nakłaniać Klienta/Użytkownika do udostępnienia danych identyfikacyjnych, Kodów autoryzacyjnych lub PIN do Mobilnego podpisu,
  - ryzykiem Autoryzacji przez Klienta/Użytkownika Dyspozycji, której nie przygotował,



- c) ryzykiem wykorzystania urządzeń, nad którymi kontrolę przejęły osoby trzecie.

#### Rozdział 14

##### Zablokowanie oraz zastrzeżenie usług Santander online

###### § 41

1. W przypadku trzykrotnego błędnego podania hasła PIN podczas identyfikacji Klienta w ramach usług Santander telefon i Santander sms, Bank zablokuje dostęp do usług Santander online poprzez usługę, w ramach której zdarzenie to miało miejsce. Licznik pomyłek jest zerowany po poprawnym zalogowaniu się hasłem PIN.
2. W przypadku logowania do usługi Santander internet/mobile zablokowanie usługi następuje po pięciokrotnym błędnym podaniu hasła PIN lub hasła PIN mobile. Licznik pomyłek jest zerowany po poprawnym zalogowaniu się hasłem PIN.
3. W przypadku trzykrotnego błędnego podania przez Klienta/Użytkownika hasła PIN lub hasła PIN mobile, Bank uniemożliwi Klientowi/Użytkownikowi logowanie za pomocą hasła PIN mobile. Przywrócenie możliwości logowania za pomocą hasła PIN mobile wymaga zalogowania się przez Klienta/Użytkownika hasłem PIN do usługi Santander internet/mobile.
4. Odblokowanie dostępu do usług Santander online zablokowanych w sposób opisany w ust. 1 i 2 może być zrealizowane:
  - a) osobiście w Oddziale Banku,
  - b) za pośrednictwem Infolinii Banku,
  - c) w usłudze Santander internet dla Klientów/Użytkowników korzystających z tokena lub smsKodu (dotyczy usługi Santander telefon, Santander sms),
  - d) przez Klienta/Użytkownika korzystającego z usług aktywnych z tokenem lub smsKodem w zakresie dostępu do usługi Santander internet - poprzez zalogowanie do usługi Santander internet z wprowadzeniem numeru NIK, poprawnego hasła PIN oraz podanie odpowiedniego jednorazowego kodu generowanego przez token, smsKod lub hasła PIN do Mobilnego podpisu.

Dozwolone są maksymalnie trzy kolejne próby odblokowania usługi Santander internet w sposób opisany w zdaniu poprzedzającym.

###### § 42

1. Bank ma prawo do zablokowania dostępu do usług Santander online lub możliwości korzystania z tokena/smsKodu w następujących przypadkach:
  - a) zagrożenia bezpieczeństwa usług Santander online, tokena/smsKodu, w tym w szczególności stwierdzenia korzystania przez Klienta/Użytkownika z usług Santander online niezgodnie z zasadami bezpieczeństwa usług Santander online określonymi w niniejszym Regulaminie,
  - b) podejrzenia dostępu do usług Santander online przez osoby nieuprawnione,

- c) użycia tokena/telefonu komórkowego przez osoby nieuprawnione,
- d) umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej Transakcji,
- e) gdy wymagają tego od Banku powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

2. W przypadku wystąpienia jednej ze wskazanych w ust. 1 przyczyn, Bank prześle Klientowi/Użytkownikowi informację o zablokowaniu wraz z uzasadnieniem, listem poleconym na adres do korespondencji Klienta/Użytkownika lub Powiadomianiem SMS na numer telefonu komórkowego wskazany przez Klienta/Użytkownika do przysyłania smsKodów. List ten lub Powiadomianie SMS zostaną wysłane przed zablokowaniem, a jeżeli nie będzie to możliwe niezwłocznie po zablokowaniu.

###### § 43

1. Klient/Użytkownik, a w przypadku osoby małoletniej również jej przedstawiciel ustawowy, ma prawo do zablokowania na swoje życzenie dostępu do usług Santander online:
  - a) osobiście w Oddziale Banku,
  - b) za pośrednictwem Infolinii Banku.
2. Klient/Użytkownik może odblokować zablokowane na jego życzenie usługi Santander online w Oddziale Banku lub za pośrednictwem Infolinii Banku. Nie wymaga to wydania nowego hasła/hasel PIN do usług Santander online.

###### § 44

1. Klientowi/Użytkownikowi przysługuje prawo do zastrzeżenia dostępu do usług Santander online.
2. W przypadku wystąpienia podejrzeń o możliwość wejścia osób trzecich w posiadanie hasel PIN i niemożności samodzielnego dokonania zmiany hasła PIN oraz w innych uzasadnionych przypadkach należy niezwłocznie zgłosić zastrzeżenie:
  - a) osobiście w Oddziale Banku,
  - b) za pośrednictwem Infolinii Banku.
3. Usunięcie zastrzeżenia usług Santander online może nastąpić wyłącznie w Oddziale Banku i wymaga wydania nowego hasła/hasel PIN do usług Santander online.

#### Rozdział 15

##### Zablokowanie oraz zastrzeżenie Narzędzia autoryzacji smsKod

###### § 45

1. W przypadku trzykrotnego błędnego podania smsKodu przy Autoryzacji danej Dyspozycji możliwość dalszego korzystania z Narzędzia autoryzacji smsKod zostanie zablokowana.
2. Odblokowania Narzędzia autoryzacji smsKod Klient/Użytkownik, a w przypadku osoby małoletniej również jej przedstawiciel ustawowy, może dokonać:
  - a) osobiście w Oddziale Banku,
  - b) za pośrednictwem Infolinii Banku.

###### § 46

1. Klientowi/Użytkownikowi, a w przypadku osoby małoletniej również jej przedstawicielowi ustawowemu, przysługuje prawo do zastrzeżenia Narzędzia autoryzacji smsKod.
2. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia, użycia przez osobę nieuprawnioną telefonu komórkowego, którego numer jest wskazany przez Klienta/Użytkownika do przysyłania smsKodów, zniszczenia tego telefonu komórkowego, lub w innych uzasadnionych przypadkach należy zgłosić niezwłocznie zastrzeżenie Narzędzia autoryzacji smsKod:
  - a) osobiście w Oddziale Banku,
  - b) za pośrednictwem Infolinii Banku.
3. Zastrzeżenie dokonywane jest wyłącznie w celu uniemożliwienia przysyłania smsKodów na telefon komórkowy Klienta/Użytkownika.
4. Usunięcie zastrzeżenia Narzędzia autoryzacji smsKod może nastąpić wyłącznie w Oddziale Banku.

#### Rozdział 16

##### Zablokowanie, nieprawidłowe działanie, zgubienie i zniszczenie Narzędzia autoryzacji tokena

###### § 47

1. Trzykrotne błędne podanie numeru PIN tokena powoduje jego zablokowanie.
2. W przypadku piętnastokrotnego błędnego podania przy Autoryzacji danej Dyspozycji kodu wygenerowanego przez token, możliwość dalszego korzystania z tokena zostanie zablokowane.
3. W przypadkach wymienionych powyżej Klient/Użytkownik może zlecić odblokowanie:
  - a) osobiście w Oddziale Banku,
  - b) za pośrednictwem Infolinii Banku.
4. Nieprawidłowo działający token może być wymieniony na nowy w Oddziale Banku.
5. Nieprawidłowo działający token zostaje sprawdzony przez Bank. W przypadku stwierdzenia, że przyczyna nieprawidłowego funkcjonowania tokena leży po stronie Klienta/Użytkownika, Klient zostanie obciążony kosztami nowego tokena zgodnie z Taryfą opłat i prowizji.
6. Utratę, kradzież, przywłaszczenie, użycie tokena przez osobę nieuprawnioną lub zniszczenie tokena Klient/Użytkownik zobowiązany jest zgłosić niezwłocznie w Oddziale Banku lub za pośrednictwem Infolinii Banku. Klientowi/Użytkownikowi może zostać wydany nowy token po uiszczeniu przez Klienta opłaty zgodnie z Taryfą opłat i prowizji
7. Bank nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek następstwa powstałe wskutek zgubienia bądź zniszczenia przez Klienta/Użytkownika tokena lub udostępnienia osobom trzecim numeru PIN do tokena.

**Rozdział 17****Zablokowanie Narzędzia autoryzacji Mobilny podpis**

## § 48

1. W przypadku pięciokrotnego błędnego podania hasła PIN do Mobilnego podpisu przy Autoryzacji Dyspozycji, możliwość dalszego korzystania z Narzędzia autoryzacji Mobilnego podpisu zostanie zablokowana.
2. Odblokowanie Narzędzia autoryzacji Mobilny podpis Klient/Użytkownik może dokonać:
  - a) w usłudze Santander internet z potwierdzeniem smsKodem lub tokenem,
  - b) osobiście w Oddziale Banku,
  - c) za pośrednictwem Infolinii Banku.

## § 49

1. Klientowi/Użytkownikowi przysługuje prawo do zablokowania Narzędzia autoryzacji Mobilny podpis.
2. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia, użycia przez osobę nieuprawnioną Zaufanego urządzenia mobilnego służącego jako Narzędzie Autoryzacji Mobilny podpis, zniszczenia tego urządzenia, lub w innych uzasadnionych przypadkach należy niezwłocznie zablokować Narzędzie autoryzacji Mobilny podpis:
  - a) w usłudze Santander internet,
  - b) osobiście w Oddziale Banku,
  - c) za pośrednictwem Infolinii Banku.

Jeśli Klientem jest osoba małoletnia, ww. dyspozycję może złożyć również jej przedstawiciel ustawowy (osobiście w Oddziale Banku lub za pośrednictwem Infolinii Banku).

3. Usunięcie zablokowania Narzędzia autoryzacji Mobilny podpis może nastąpić:
  - a) w usłudze Santander internet,
  - b) osobiście w Oddziale Banku,
  - c) za pośrednictwem Infolinii Banku.

**Rozdział 18****Zablokowanie Zaufanego urządzenia mobilnego**

## § 50

1. Klientowi/Użytkownikowi przysługuje prawo do czasowego zablokowania Zaufanego urządzenia mobilnego.
2. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia, użycia przez osobę nieuprawnioną Zaufanego urządzenia mobilnego, zniszczenia tego urządzenia, lub w innych uzasadnionych przypadkach należy niezwłocznie zablokować Zaufane urządzenie mobilne:
  - a) w usłudze Santander internet,
  - b) osobiście w Oddziale Banku,
  - c) za pośrednictwem Infolinii Banku.

Jeśli Klientem jest osoba małoletnia, ww. dyspozycję może złożyć również jej przedstawiciel ustawowy (osobiście w Oddziale Banku lub za pośrednictwem Infolinii Banku).

3. Zablokowanie Zaufanego urządzenia mobilnego dokonywane jest wyłącznie w celu uniemożliwienia korzystania przez Klienta/Użytkownika, w aplikacji Santander mobile, z urządzenia mobilnego jako Zaufanego urządzenia mobilnego.
4. Zablokowanie Zaufanego urządzenia mobilnego uniemożliwia korzystanie z Narzędzia autoryzacji Mobilny podpis.
5. Odblokowanie zablokowanego Zaufanego urządzenia mobilnego można dokonać za pośrednictwem usługi Santander internet.

**Rozdział 19****Pomoc merytoryczna, techniczna**

## § 51

1. Klient/Użytkownik ma prawo do bezpłatnej pomocy merytorycznej i technicznej dotyczącej usług Santander online zamieszczonej na stronach internetowych Banku.
2. Klient/Użytkownik może uzyskać pomoc merytoryczną i techniczną dotyczącą usług Santander online także:
  - a) za pośrednictwem Infolinii Banku,
  - b) osobiście w Oddziale Banku/Placówce partnerskiej.

Sposoby kontaktu Klienta/Użytkownika za pośrednictwem Infolinii Banku, w tym kontaktowe numery telefonów i adresy mailowe określone są na **Portal Banku**.
3. Infolinia Banku świadczy pomoc 24 godziny na dobę przez wszystkie dni roku w zakresie:
  - a) przyjmowania zgłoszeń o wszelkich podejrzanym przypadkach związanych z korzystaniem z usług Santander online,
  - b) udzielania odpowiedzi na pytania Klienta/Użytkownika dotyczące usług Santander online,
  - c) wykonywania zgłoszeń Klienta/Użytkownika w szczególności:
    - zastrzeżenia / odblokowania / zablokowania usług Santander online,
    - zastrzeżenia / odblokowania Narzędzia autoryzacji smsKod,
    - odblokowania Narzędzia autoryzacji tokena,
    - zablokowania / odblokowania Narzędzia autoryzacji Mobilny podpis,
4. Infolinia Banku świadczy pomoc telefoniczną po dokonaniu identyfikacji Klienta/Użytkownika za pomocą:
  - a) dodatkowego hasła/ Hasła dostępu lub
  - b) innych danych znanych Klientowi lub
  - c) numeru NIK i hasła PIN wykorzystywanych przez Klienta w ramach usługi Santander telefon lub

d) numeru NIK i Hasła głosowego, o ile Klient/Użytkownik złożył próbkę głosu w procesie dostępnym za pośrednictwem Infolinii Banku.

5. Dodatkowe hasło/ Hasło dostępu Klient ustala w Umowie.
6. Od chwili podpisania przez Klienta/Użytkownika Karty Identyfikacyjnej Ludności jego Hasłem dostępu jest hasło dostępu ustalone przez Klienta/Użytkownika w Karcie Identyfikacyjnej Ludności.
7. W przypadku nawiązania przez Klienta kontaktu z Doradcą online pracownik Banku świadczy pomoc techniczną i merytoryczną po dokonaniu identyfikacji Klienta za pomocą numeru NIK i hasła PIN wykorzystywanych przez Klienta w ramach usługi Santander internet/mobile.

Pomoc ta może opierać się na współdzieleniu strony serwisu Santander internet pomiędzy Klientem a Doradcą Online, polegającą na dostępie przez Doradcę Online do treści wyświetlanych Klientowi na ekranie oraz wprowadzaniu przez Doradcę Online, w imieniu i za zgodą Klienta, treści w poszczególnych polach.

**Rozdział 20****Reklamacje**

## § 52

1. Klient/Użytkownik ma prawo do składania reklamacji dotyczących funkcjonowania usług Santander online, funkcjonowania tokena oraz w zakresie Transakcji nieautoryzowanych, złożonych przez osoby nieuprawnione, niewykonanych albo nienależycie wykonanych.
2. Klient/Użytkownik może złożyć reklamację:
  - a) ustnie: osobiście lub telefonicznie w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą Klienta,
  - b) pisemnie: przesyłką pocztową na adres siedziby Banku lub jego dowolnej jednostki organizacyjnej zajmującej się obsługą Klienta lub poprzez kuriera lub postańca lub osobiście w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą Klienta,
  - c) w formie elektronicznej: przez usługę Santander internet lub aplikację Santander mobile.

Odpowiednie adresy oraz numery telefonów dostępne są w jednostkach organizacyjnych Banku zajmujących się obsługą Klienta oraz wskazane są na **Portal Banku**.
3. Do reklamacji winny być dołączone kopie ewentualnych wyciągów bankowych lub innych dokumentów mogących służyć do wykazania zasadności reklamacji.
4. Reklamowany wadliwie działający token Klient/Użytkownik jest zobowiązany dostarczyć osobiście do Oddziału Banku.

5. Reklamacje powinny być zgłaszane niezwłocznie. Jeżeli Klient/Użytkownik nie złoży reklamacji w zakresie Transakcji nieautoryzowanych, złożonych przez osoby nieuprawnione, niewykonanych albo nienależycie wykonanych w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia Rachunku albo od dnia, w którym Transakcja miała być wykonana, roszczenia Klienta/Użytkownika względem Banku z tytułu tych Transakcji wygasają.
6. Odpowiedź na reklamację, w zależności od charakteru sprawy oraz wyboru Klienta/Użytkownika, zostanie udzielona przez Bank listownie lub przez skrzynkę odbiorczą lub wiadomością SMS, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.  
W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu Klientowi/Użytkownikowi przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia.
7. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez Bank dostępne są na **Portalu Banku** oraz w jednostkach organizacyjnych Banku zajmujących się obsługą Klienta.
8. W przypadku złożenia przez Klienta reklamacji dotyczącej umów ubezpieczenia zawartych za pośrednictwem usług Santander online, Serwisu Ubezpieczenia Santander Aviva oraz Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym Bank przekaże reklamację do rozpatrzenia przez Ubezpieczyciela jeśli stwierdzi, że przyczyna reklamacji nie dotyczy funkcjonowania usług Santander online. W tym zakresie tryb rozpatrywania reklamacji, jako nie leżącej po stronie Banku, określają Ogólne Warunki Ubezpieczenia.
9. W przypadku złożenia przez Klienta reklamacji dotyczącej Jednostek Uczestnictwa, Bank rozpatruje reklamację na zasadach określonych w Umowie o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych.
10. Klient/Użytkownik może zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
11. Spór pomiędzy Klientem/Użytkownikiem a Bankiem może być rozstrzygnięty przed Arbitrem Bankowym przy Związku Banków Polskich, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12 000 złotych polskich. Adres strony internetowej Arbitra Bankowego: <http://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy>
12. Spór między Klientem/Użytkownikiem a Bankiem w sytuacji nieuwzględnienia przez Bank reklamacji Klienta/Użytkownika może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów przed Rzecznikiem Finansowym, w trybie określonym w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>

## Rozdział 21

### Zakres zobowiązań i odpowiedzialności

#### § 53

1. Transakcję uważa się za wykonaną przez Bank, jeżeli została zrealizowana zgodnie z Dyspozycją Klienta/Użytkownika złożoną w sposób wskazany w § 18 ust. 4 i 5.
2. Z zastrzeżeniem § 52 ust. 5, w przypadku wystąpienia Transakcji nieautoryzowanej lub złożonej przez osoby nieuprawnione, Bank obowiązany jest niezwłocznie przywrócić obciążony Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca taka Transakcja.
3. Z zastrzeżeniem ust. 4, 5, 6 i 7 niniejszego paragrafu, Klienta obciążają Dyspozycje złożone przez osoby nieuprawnione (tj. jeżeli Transakcja jest skutkiem dostępu do usług Santander online przez takie osoby lub użycia przez nie tokena/telefonu komórkowego Klienta/Użytkownika), w szczególności te, którym udostępnił numer NIK, hasła PIN, dodatkowe hasło/ Hasło dostępu, token lub telefon komórkowy, jeżeli jego numer jest udostępniony Bankowi w celu identyfikacji Klienta/Użytkownika lub Autoryzacji jego Dyspozycji.
4. Klient odpowiada za Transakcje wykonane przez Bank na podstawie Dyspozycji złożonych przez osoby nieuprawnione do czasu zgłoszenia Bankowi zablokowania albo zastrzeżenia usług Santander online, do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 150 euro. Równowartość 150 euro oblicza się według średniego kursu euro ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu wykonania Transakcji.
5. Ograniczenie kwotowe odpowiedzialności, o którym mowa w ust. 4, nie dotyczy Transakcji będących skutkiem dostępu do usług Santander online przez osoby nieuprawnione jeżeli:
  - a) Klient/Użytkownik doprowadził do nich umyślnie,
  - b) Klient/Użytkownik naruszył umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa obowiązki w zakresie zasad bezpieczeństwa usług Santander online opisane w rozdziałach 13, 14, 15, 16, 17, 18 Regulaminu.

W przypadkach wskazanych w niniejszym ustępie, Klient ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości.

6. Klient odpowiada za Transakcje wykonane przez Bank na podstawie Dyspozycji złożonych przez osoby nieuprawnione również po zgłoszeniu Bankowi zablokowania albo zastrzeżenia usług Santander online, jeżeli doprowadził do nich umyślnie.
7. Klient nie ponosi odpowiedzialności za Transakcje wykonane przez Bank na podstawie Dyspozycji złożonych przez osoby nieuprawnione, jeżeli Bank nie zapewnił odpowiednich środków umożliwiających dokonanie przez Klienta/Użytkownika zgłoszenia Bankowi zablokowania albo zastrzeżenia usług Santander online, chyba, że Klient/Użytkownik doprowadził do takich Transakcji umyślnie.

8. Niedozwolone jest składanie za pomocą usług Santander internet oraz Santander mobile dyspozycji związanych z uczestnictwem w grach hazardowych u podmiotów wskazanych w rejestrze domen służących do oferowania gier hazardowych niezgodnie z ustawą z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych na stronach Ministerstwa Finansów, jak i uczestniczeniem w grach hazardowych urządzanych bez koncesji, bez zezwolenia lub bez stosowanego zgłoszenia w rozumieniu wyżej wspomnianej ustawy.
9. Bank ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji, z zastrzeżeniem § 52 ust. 5 oraz pod warunkiem, że dane wskazane w § 18 ust. 5 są prawidłowe a ponadto gdy nie zachodzi okoliczność, o której mowa w ust. 10 niniejszego paragrafu, chyba że Bank udowodni, że rachunek banku odbiorcy Transakcji wskazany przez Klienta/Użytkownika w Dyspozycji został uznany w terminie określonym w Regulacjach odnoszących się do danego Rachunku.
10. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Bank Transakcji, na wniosek Klienta/Użytkownika złożony w sposób wskazany w § 52 ust. 2, Bank podejmie działania w celu przesłania Transakcji i powiadomi Klienta/Użytkownika o ich wyniku.
11. Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji jest wyłączona w przypadku siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji wynika z innych przepisów prawa.

## Rozdział 22

### Opłaty

#### § 54

1. Za korzystanie z usług Santander online Bank pobiera od Klienta opłaty i prowizje ustalone w obowiązującej Taryfie opłat i prowizji.
2. Taryfa opłat i prowizji, dostępna jest w Oddziałach Banku, Placówkach partnerskich oraz na **Portalu Banku**.
3. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w Taryfie opłat i prowizji. Zakres oraz przesłanki dokonywania zmian określa Taryfa opłat i prowizji.
4. Opłaty i prowizje za korzystanie z usług Santander online pobierane są przez Bank z rachunku wskazanego przez Klienta w Umowie.
5. W przypadku gdy Klient/Użytkownik nie zapewni na rachunku środków w odpowiedniej wysokości na pobranie opłat lub prowizji, Bank może obciążyć rachunek należnymi opłatami lub prowizjami powodując wystąpienie zadłużenia na rachunku albo pobrać należność z innego rachunku Klienta prowadzonego przez Bank.

W przypadku powstania niedozwolonego zadłużenia stosuje się odpowiednio postanowienia ustalone w umowie dotyczącej danego rachunku.

6. O ile inne Regulacje albo Dyspozycje Klienta/Użytkownika nie stanowią inaczej, opłaty i prowizje za Przelewy pobierane są przez Bank z rachunku, z którego pochodzą środki na realizację Przelewu.
7. Bank jest uprawniony do żądania zapłaty opłat i prowizji, zgodnie z Taryfą opłat i prowizji, za usługi rzeczywiście wykonane przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.

### Rozdział 23

#### Wypowiedzenie i rozwiązanie umowy

##### § 55

1. Klient może rozwiązać Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.
2. Bank może rozwiązać Umowę z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia.
3. Bank może wypowiedzieć Umowę z ważnych powodów, którymi są:
  - a) naruszenie przez Klienta postanowień umownych,
  - b) rezygnacja przez Bank z prowadzenia danego rodzaju usług Santander online,
  - c) brak możliwości wykonywania przez Bank Umowy na skutek zmiany przepisów prawa,
  - d) brak możliwości wykonywania przez Bank obowiązków wynikających z ustawy z dnia 16 listopada 2000 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu lub naruszenie przez Klienta przepisów ustawy z dnia 16 listopada 2000 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (tj. Dz.U. z 2017 r. Nr 1049 z późn. zm.),
  - e) uzasadnione podejrzenie wykorzystywania usług Santander online do celów niezgodnych z przepisami prawa,
  - f) utrata przez Klienta pełnej zdolności do czynności prawnych;
  - g) umieszczenie Klienta na Liście ostrzeżeń publicznych Komisji Nadzoru Finansowego prowadzonej na podstawie art. 6b ust. 1 ustawy z dnia 21 lipca 2006 o nadzorze na rynku finansowym a także w razie umieszczenia Klienta na liście ostrzeżeń publicznych organu nadzoru finansowego innego państwa.
4. Umowa wygasa z chwilą zamknięcia wszystkich Rachunków prowadzonych dla Klienta oraz Rachunków, za pośrednictwem których rozliczane są udzielone Klientowi kredyty.
5. Umowa ulega rozwiązaniu z chwilą powzięcia przez Bank wiarygodnej informacji o śmierci Klienta.

6. Rozwiązanie Umowy nie skutkuje rozwiązaniem stosunku prawnego powstałego pomiędzy Klientem a Funduszem Inwestycyjnym, w szczególności Jednostki Uczestnictwa nabyte przez Klienta w Funduszach Inwestycyjnych za pośrednictwem usług Santander online pozostają w Subrejestrze Klienta.
7. Rozwiązanie Umowy nie skutkuje rozwiązaniem stosunku prawnego powstałego pomiędzy Klientem a Ubezpieczycielem w ramach umów ubezpieczenia zawartych za pośrednictwem usług Santander online, w tym Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym oraz zawartych za pośrednictwem Serwisu Ubezpieczenia Santander Aviva.
8. Z chwilą rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy o udzielenie kredytu i wydanie płatniczej karty kredytowej rozwiązaniu ulega Umowa jednak wyłącznie w zakresie Przelewu z rachunku karty kredytowej. W takim przypadku pozostałe postanowienia Umowy pozostają w mocy.
9. Odstąpienie od Umowy skutkować będzie odstąpieniem od umów zawartych w postaci elektronicznej tj. w trybie art. 7 ustawy Prawo Bankowe.

### Rozdział 24

#### Wygaśnięcie Pełnomocnictwa

##### § 56

1. Pełnomocnictwo wygasa z chwilą:
  - a) jego odwołania przez Klienta,
  - b) zamknięcia wszystkich Rachunków prowadzonych dla Klienta oraz Rachunków, za pośrednictwem których rozliczane są udzielone Klientowi kredyty,
  - c) rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy zawartej z Klientem,
  - d) powzięcia przez Bank wiarygodnej informacji o śmierci Klienta lub Użytkownika.
2. Bank dokona zastrzeżenia usług Santander online Użytkownika z dniem powzięcia przez Bank informacji o zaistnieniu ważnych powodów, którymi są:
  - a) naruszenie przez Użytkownika postanowień umownych,
  - b) brak możliwości wykonywania przez Bank obowiązków wynikających z ustawy z dnia 16 listopada 2000 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu lub naruszenie przez Użytkownika przepisów ustawy z dnia 16 listopada 2000 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (tj. Dz.U. z 2017 r. Nr 1049 z późn. zm.),
  - c) uzasadnione podejrzenie wykorzystywania przez Użytkownika usług Santander online do celów niezgodnych z przepisami prawa,
  - d) utrata przez Użytkownika pełnej zdolności do czynności prawnych;

- e) umieszczenie Użytkownika na Liście ostrzeżeń publicznych Komisji Nadzoru Finansowego prowadzonej na podstawie art. 6b ust. 1 ustawy z dnia 21 lipca 2006 o nadzorze na rynku finansowym a także w razie umieszczenia Użytkownika na liście ostrzeżeń publicznych organu nadzoru finansowego innego państwa.

### Rozdział 25

#### Postanowienia końcowe

##### § 57

1. Umowa nie jest zawierana w oparciu o postanowienia „Umowy ramowej sprzedaży produktów i usług bankowych”, jeśli taka umowa została uprzednio zawarta pomiędzy Klientem a Bankiem lub byłym Kredyt Bankiem S.A.
2. Postanowienia Umowy w tym niniejszego Regulaminu, stosuje się również do Transakcji z Rachunków własnych nie będących rachunkami płatniczymi lub na rachunki nie będące rachunkami płatniczymi.
3. Klient zobowiązuje się do korzystania z usług Santander online zgodnie z postanowieniami Umowy, niniejszym Regulaminem i innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część Umowy oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz ponosi pełną odpowiedzialność za swoje działania i zaniechania w tym zakresie.
4. Treść obowiązującego Regulaminu oraz wszystkie dokumenty stanowiące integralną część Umowy są udostępnione w postaci elektronicznej na **Portal Banku** a Klient ma możliwość ich pobrania w każdej chwili, przechowania i odtworzenia w zwykłym toku czynności.
5. W każdym czasie obowiązywania Umowy na wniosek złożony w Oddziale Klient ma prawo otrzymać na piśmie aktualną treść Umowy, niniejszego Regulaminu i innych Regulacji stanowiących integralną część Umowy.  
W przypadku wyrażenia przez Klienta zgody i zawarcia „Porozumienia dotyczącego elektronicznej formy kontaktu pomiędzy Klientem a Bankiem (Elektroniczny kanał kontaktu)” informacje te będą mu dostarczane do skrzynki pocztowej w Elektronicznym kanale kontaktu.
6. Z zastrzeżeniem § 52 ust. 2, adresy poczty elektronicznej do porozumiewania się z Bankiem w zakresie usług Santander online wskazane są na **Portal Banku**.
7. Wykaz wszystkich miejsc, w których Bank prowadzi działalność dostępny jest na **Portal Banku**.
8. Bank jest uprawniony do zmiany Regulaminu w następujących przypadkach:
  - a) wprowadzenia lub zmiany przepisów prawa regulujących działalność sektora bankowego lub finansowego, wpływających na wzajemne prawa i obowiązki stron Umowy, lub



- b) wydania lub zmiany przez instytucje nadzorcze lub inne właściwe organy lub Związek Banków Polskich rekomendacji, zaleceń lub dobrych praktyk, w zakresie wpływającym na wzajemne prawa i obowiązki stron Umowy, lub
  - c) wydania decyzji lub orzeczeń sądowych w zakresie wpływającym na wzajemne prawa i obowiązki stron Umowy, lub
  - d) konieczności doprecyzowania postanowień Regulaminu, lub
  - e) zmiany zakresu Usług Santander online, do którego zastosowanie mają postanowienia Regulaminu, poprzez wprowadzenie przez Bank nowych usług albo wycofanie lub zmianę funkcjonalności dotychczasowych usług, lub
  - f) dostosowania Usług Santander online świadczonych na podstawie Umowy, do których zastosowanie mają postanowienia Regulaminu, do warunków rynkowych związanych z postępowaniem technologicznym.
9. Bank zobowiązuje się informować o zmianach w niniejszym Regulaminie oraz wszystkich dokumentach stanowiących integralną część Umowy nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie:
- a) Klienta, którego wiąże „Porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu pomiędzy Klientem a Bankiem (Elektroniczny kanał kontaktu) - przez doręczenie do skrzynki pocztowej w rozumieniu Regulaminu Elektronicznego kanału kontaktu,
  - b) Klienta innego niż wskazany w pkt. a) powyżej - przesyłką pocztową na wskazany Bankowi adres do korespondencji.
- Zawiadomienia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym pkt. b) oraz inne zawiadomienia związane z usługami Santander online, Bank przekazywać będzie Klientowi na podany przez Klienta adres do korespondencji.
10. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Klient nie zgłosi Bankowi sprzeciwu wobec tych zmian, uznaje się, że Klient wyraził na nie zgodę. Klient ma prawo, przed datą proponowanego wejścia w życie zmian, wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia opłat. W przypadku, gdy Klient zgłosi sprzeciw, o którym mowa w zdaniu pierwszym, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.
11. Wszelka korespondencja pomiędzy Bankiem a Klientem odbywa się na podany przez Klienta adres do korespondencji.
12. Klient zobowiązany jest do pisemnego informowania Banku o wszelkich zmianach danych zawartych w Umowie (np. adres do korespondencji). Skutki niedopełnienia tego obowiązku obciążają Klienta.
13. Klient zobowiązany jest do poinformowania Użytkownika o zmianach w niniejszym Regulaminie oraz wszystkich dokumentach stanowiących integralną część Umowy.

## § 58

1. W przypadku kontaktu Klienta/Użytkownika z Infolinią Banku lub kontaktu Klienta z Doradcą online przeprowadzana rozmowa będzie przez Bank rejestrowana.
2. Klient/Użytkownik wyraża zgodę na nagrywanie rozmów, określonych w ust.1, oraz wykorzystanie rozmów dla celów dowodowych.

## § 59

1. Językiem obowiązującym w relacjach Banku z Klientem/Użytkownikiem jest język polski.
2. Prawem właściwym do zawarcia i wykonywania Umowy jest prawo polskie.
3. Wszelkie spory wynikłe z Umowy rozstrzygać będą dla Klientów właściwe sądy powszechne przy czym istnieje możliwość polubownego rozstrzygnięcia sporu zgodnie z § 52 ust. 11.
4. Właściwym dla funkcjonowania usług Santander online jest czas środkowoeuropejski.
5. Organem nadzoru w stosunku do Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.
6. Klient może wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na działanie Banku jeżeli działanie to narusza przepisy prawa.

Załącznik 1 do Regulaminu usług Santander online dla klientów indywidualnych – Dostępne funkcjonalności

## I. Funkcjonalności dostępne w serwisach automatycznych

Funkcjonalność	Dostępność w usługach	Santander internet	bankowość mobilna Santander w przeglądarce	aplikacja Santander mobile	Santander telefon	Santander sms	Uwagi
<b>1. Dostępne informacje</b>							
Lista Rachunków	+	+	+	-	+	+	* tylko 9 pierwszych Rachunków
Saldo Rachunku	+	+	+	-	+	+	
Informacje szczegółowe o Rachunku	+	+	+	-	+	+	
Historia Rachunku	+	+	+	-	+	+	z minimum ostatnich 12 miesięcy
eWyciąg (elektroniczny wyciąg bankowy zawierający historię Rachunku)	+	-	-	-	-	-	
eHarmonogram (harmonogram spłaty kredytu)	+	+	+	-	-	-	
Lista kart płatniczych (debetowych i kredytowych)	+	+	+	-	-	-	
Informacje szczegółowe o karcie płatniczej (debetowej i kredytowej)	+	+	+	-	-	-	
Lista operacji wykonanych kartą płatniczą (debetową, kredytową)	+	+	+	-	-	-	z ostatnich 30 dni
Zestawienie operacji dla karty kredytowej	+	-	+	-	-	-	
Informacje o usłudze Spłaty Ratałnej „Ratio” posiadacza karty kredytowej (dane szczegółowe, harmonogram spłat)	+	-	-	-	-	-	
Kursy walut (także archiwalne)	+	+	+	-	+	+	
Wykaz Dyspozycji złożonych przez usługi Santander online	+	+	+	-	-	-	z ostatnich 12 miesięcy
Informacje o Funduszach Inwestycyjnych	+	-	-	-	-	-	dotyczy Funduszy Inwestycyjnych obsługiwanych za pośrednictwem Santander internet
Stan subrejestrów uczestnika funduszy inwestycyjnych	+	+	+	-	-	-	dotyczy Funduszy Inwestycyjnych obsługiwanych za pośrednictwem Santander internet
Stan rachunków jednostek w ramach Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym	+	-	-	-	-	-	
Informacje o nagrodach z tytułu płatności, zrealizowanych z konta objętego sprzedażą premią	+	-	+	-	-	-	
Lista Wniosków o Porozumienie i Porozumień (w ramach Usługi E-Faktura)	+	-	-	-	-	-	
Lista Przesyłek (w ramach Usługi E-Faktura) oraz ich dane szczegółowe	+	-	-	-	-	-	
Historia złożonych Płatności mobilnych	+	+	+	-	-	-	
Lista ważnych (aktywnych) i archiwalnych Czeków BLIK	+	-	+	-	-	-	
Lista Przekazów Western Union wysłanych albo odebranych za pośrednictwem usług Santander online	+	-	-	-	-	-	tylko dla Klientów korzystających z usług aktywnych z tokenem lub smsKodem i posiadających pełną zdolność do czynności prawnych w zakresie wskazanym w § 16 ust. 1 lit. g) Regulaminu
Lista ubezpieczeń	+	-	-	-	-	-	w zakresie wskazanym w § 16 ust. 1 lit. g) Regulaminu
Zestawienie, przegląd i prezentacja informacji dostępnych w usługach Santander online	+	-	+	-	-	-	
<b>2. Przelewy</b>							
a) Przelewy między Rachunkami własnymi							
- złotowymi	+	+	+	-	-	-	
- w różnych walutach	+	-	+	-	-	-	

Funkcjonalność	Dostępność w usługach						Uwagi
	Santander internet	bankowość mobilna Santander w przeglądarce	aplikacja Santander mobile	Santander telefon	Santander sms		
- Zlecenia stałe - ustanowienie, modyfikacja, usunięcie	+	-	-	-	-		
- Transakcja e-FX	+	+	+	-	-	tylko dla Klientów posiadających pełną zdolność do czynności prawnych	
b) Przelewy na rachunki obce							
przewodzone na rzecz Zaufanych Odbiorców Przelewów	+	+	+	-	-	- tylko dla korzystających z tokena lub smsKodu - możliwość wykonywania przelewów na rachunki obce w systemie SORBNET dostępna jest tylko w usłudze Santander internet	
dowolne	+	-	+	-	-	- tylko dla korzystających z tokena lub smsKodu - możliwość wykonywania przelewów na rachunki obce w systemie SORBNET dostępna jest tylko w usłudze Santander internet - w aplikacji Santander mobile Dyspozycja może zostać złożona tylko z Zaufanego urządzenia mobilnego	
zadeklarowane (maksymalnie 9 rachunków)	+	-	-	-	-	- nie ma możliwości wykonywania przelewów na rachunki obce w systemie Express ELIXIR i SORBNET	
rachunki ZUS	+	-	+	-	-		
rachunki Urzędów Skarbowych oraz innych organów podatkowych	+	-	+	-	-		
Zlecenia stałe - ustanowienie, modyfikacja, usunięcie	+	-	-	-	-		
Przelew walutowy zagraniczny	+	-	-	-	-	tylko dla korzystających z tokena lub smsKodu	
Przelew walutowy na rachunek w Banku	+	-	-	-	-	tylko dla korzystających z tokena lub smsKodu	
Przelew walutowy krajowy	+	-	-	-	-	tylko dla korzystających z tokena lub smsKodu	
Polecenie przelewu SEPA	+	-	-	-	-	tylko dla korzystających z tokena lub smsKodu	
Doładowanie telefonu komórkowego	+	+	+	-	-		
Przelew24	+	-	+	-	-	- w aplikacji Santander mobile Dyspozycja może zostać złożona tylko z Zaufanego urządzenia mobilnego	
Płatność E-Faktura	+	-	-	-	-		
Przelew na telefon	-	-	+	-	-	- Dyspozycja może być złożona tylko przez Klientów korzystających z smsKodu - w aplikacji Santander mobile Dyspozycja może zostać złożona tylko z Zaufanego urządzenia mobilnego	
Transakcja BLIK	-	-	+	-	-	- tylko dla korzystających z smsKodu lub tokena - w aplikacji Santander mobile Dyspozycja może zostać złożona tylko z Zaufanego urządzenia mobilnego	
c) Przekazy Western Union							
Wysłanie Przekazu Western Union	+	-	-	-	-	tylko dla Klientów posługujących się tokenem lub smsKodem posiadających pełną zdolność do czynności prawnych	
Odbiór Przekazu Western Union	+	-	-	-	-	tylko dla Klientów posługujących się tokenem lub smsKodem posiadających pełną zdolność do czynności prawnych	
<b>3. Oszczędności i inwestycje</b>							
Zakładanie lokat złotych i walutowych	+	+	+	-	-	tylko dla Klientów	
Likwidowanie lokat złotych i walutowych	+	+	+	-	-		

Funkcjonalność	Dostępność w usługach					Uwagi
	Santander internet	bankowość mobilna Santander w przeglądarce	aplikacja Santander mobile	Santander telefon	Santander sms	
Składanie Dyspozycji dotyczących subrejestrów uczestnika Funduszy Inwestycyjnych	+	-	-	-	-	dotyczy Funduszy Inwestycyjnych obsługiwanych za pośrednictwem Santander internet
Składanie Dyspozycji dotyczących Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym	+	-	-	-	-	
<b>4. Inne Dyspozycje</b>						
Aktywacja karty płatniczej (debetowej, kredytowej)	+	-	+	-	-	
Odblokowanie karty płatniczej (debetowej, kredytowej) zablokowanej z powodu błędnego wprowadzania PIN karty	+	-	+	-	-	
Nadanie i zmiana PIN karty płatniczej (debetowej, kredytowej)	+	-	+	-	-	
Zablokowanie i odblokowanie karty płatniczej (debetowej, kredytowej) dokonane z własnej inicjatywy Klienta	+	-	+	-	-	
Zastrzeżenie karty płatniczej (debetowej, kredytowej)	+	-	+	-	-	
Zmiana ilościowych i kwotowych limitów transakcji dla karty płatniczej (debetowej, kredytowej)	+	-	+	-	-	tylko Klient będący jednocześnie: a) dla karty debetowej - Posiadaczem Rachunku, do którego wydano kartę, b) dla kart kredytowych - posiadaczem karty głównej
Włączenie/wyłączenie możliwości wypłaty środków pieniężnych kartą z bankomatów nie korzystających z technologii pozwalających na odczyt danych z mikroprocesora umieszczonego w karcie (tj. technologii EMV)	+	-	+	-	-	
Dodanie/usunięcie karty płatniczej do/z Cyfrowego portfela	-	-	+	-	-	tylko dla korzystających z tokena lub smsKodu
Zmiana indywidualnych limitów Płatności mobilnych lub Konta osobistego, które jest obciążane i uznawane kwotą Płatności mobilnych	+	-	-	-	-	tylko dla korzystających z smsKodu
Wygenerowanie Kodu BLIK	-	-	+	-	-	tylko dla korzystających z smsKodu
Wygenerowanie Czeku BLIK	+	-	+	-	-	tylko dla korzystających z smsKodu
Zdefiniowanie i zmiana Hasła do Czeków BLIK	+	-	+	-	-	tylko dla korzystających z smsKodu
Usuwanie ważnych (aktywnych) Czeków BLIK	+	-	+	-	-	tylko dla korzystających z smsKodu
Rezygnacja z papierowego wyciągu do Rachunku	+	-	-	-	-	tylko Klient
Rezygnacja z papierowego zestawienia operacji rozliczanych za pośrednictwem rachunku karty kredytowej	+	-	-	-	-	tylko Klient
Aktywacja i zmiana parametrów usługi Alerty24	+	-	+	-	-	
Zamawianie papierowych potwierdzeń Transakcji	+	-	-	-	-	
Zmiana hasła PIN danej usługi w tej usłudze	+	+	+	+	+	
Zmiana hasła PIN do usług Santander sms, Santander telefon	+	-	-	-	-	tylko dla Klientów korzystających z tokena lub smsKodu
Ustanowienie / Zmiana hasła PIN mobile	-	-	+	-	-	
Aktywacja / dezaktywacja narzędzia autoryzacji Mobilny podpis	+	-	-	-	-	tylko dla korzystających z tokena lub smsKodu
Zmiana hasła PIN do Mobilnego podpisu	-	-	+	-	-	tylko dla korzystających z tokena lub smsKodu
Zablokowanie, odblokowanie narzędzia autoryzacji Mobilny podpis	+	-	-	-	-	tylko dla korzystających z tokena lub smsKodu
Zmiana dziennego limitu Przelewów na rachunki obce dla Transakcji zabezpieczonych tokenem lub smsKodem	+	-	-	-	-	tylko dla Klientów posługujących się tokenem lub smsKodem posiadających pełną zdolność do czynności prawnych oraz z Umową podpisaną po 11.12.2011r.
Zmiana dziennego limitu Przelewów na rachunki obce dla Transakcji nie zabezpieczonych tokenem/smsKodem	+	-	-	-	-	tylko dla Klientów posługujących się tokenem lub smsKodem posiadających pełną zdolność do czynności prawnych



Funkcjonalność	Dostępność w usługach					Uwagi
	Santander internet	bankowość mobilna Santander w przeglądarce	aplikacja Santander mobile	Santander telefon	Santander sms	
Odblokowanie usług Santander sms, Santander telefon	+	-	-	-	-	tylko dla Klientów korzystających z tokena lub smsKodu
Składanie Wniosków o Porozumienie	+	-	-	-	-	
Składanie Dyspozycji w ramach korzystania z Usługi E-Faktura	+	-	-	-	-	
Złożenie wniosku o zawarcie nowej umowy usług Santander online	+	-	-	-	-	Tylko Klient
Zapisanie urządzenia mobilnego na liście urządzeń mobilnych	-	-	+	-	-	
Wskazanie urządzenia mobilnego na liście urządzeń mobilnych jako Zaufanego urządzenia mobilnego	+	-	-	-	-	
Zablokowanie, odblokowanie, usunięcie, zmiana nazwy Zaufanego urządzenia mobilnego	+	-	-	-	-	
Dopisanie, usunięcie, zmiana danych Zaufanego Odbiorcy Przelewów	+	-	-	-	-	
Dopisanie, usunięcie, zmiana Zaufanego numeru telefonu komórkowego	+	-	-	-	-	
Zmiana danych Klienta w Bazie powiązań Banku	+	-	+	-	-	
Rejestracja Klienta w Bazie powiązań BLIK	+	-	+	-	-	
Zmiana danych Klienta w Bazie powiązań BLIK	+	-	+	-	-	
Usunięcie danych Klienta z Bazy powiązań BLIK	+	-	+	-	-	
Przekazanie przez posiadacza konta faktur dla płatności objętych sprzedażą premiową	+	-	+	-	-	tylko dla Klientów
Składanie Dyspozycji dotyczących pakietów bankomatowych	+	-	+	-	-	tylko dla Klientów korzystających z tokena lub smsKodu
Składanie Dyspozycji dotyczących opcji miesięcznej opłaty za kartę Dopasowana	+	-	-	-	-	tylko dla Klientów korzystających z tokena lub smsKodu
Dyspozycja przekazywania wynagrodzenia/ innego świadczenia na rachunek w Santander Bank Polska S.A.	+	-	+	-	-	tylko dla Klientów korzystających z tokena lub smsKodu
<b>5. NA KLIK (zawieranie umów i składanie oświadczeń woli w usługach Santander online)</b>						
Zmiana Umowy usług Santander online	+	-	-	-	-	
Zmiana danych kontaktowych	+	-	-	-	-	
Aktualizacja polskiego dowodu osobistego oraz innych danych osobowych Klienta	+	-	-	-	-	
Zawarcie umowy konta osobistego	+	-	-	-	-	
Zawarcie umowy konta oszczędnościowego	+	-	-	-	-	
Zawarcie umowy o kartę płatniczą do konta osobistego	+	-	+	-	-	
Zmiana umowy konta osobistego	+	-	-	-	-	
Wypowiedzenie umowy o kartę debetową	+	-	-	-	-	tylko łącznie ze zmianą umowy konta osobistego
Złożenie wniosku oraz innych oświadczeń woli związanych z zawarciem Umowy Ubezpieczenia Spokojny Kredyt - życie plus	+	-	+	-	-	
Zawarcie Umowy o kredyt gotówkowy	+	-	+	-	-	
Złożenie wniosku oraz innych oświadczeń woli związanych z zawarciem Umowy ubezpieczenia na życie Bezpieczny limit	+	-	+	-	-	
Zawarcie Umowy o limit kredytowy	+	-	+	-	-	
Zmiana Umowy o limit kredytowy (wyłącznie w zakresie podwyższenia limitu kredytowego)	+	-	+	-	-	
Zawarcie Umowy o udzielenie kredytu i wydanie płatniczej karty kredytowej	+	-	+	-	-	
Zmiana Umowy o udzielenie kredytu i wydanie płatniczej karty kredytowej (wyłącznie w zakresie podwyższenia limitu kredytowego)	+	-	+	-	-	
Zawarcie aneksu do Umowy o udzielenie kredytu i wydanie płatniczej karty kredytowej w przedmiocie wydania Karty mobilnej	-	-	+	-	-	

Funkcjonalność	Dostępność w usługach					Uwagi
	Santander internet	bankowość mobilna Santander w przeglądarce	aplikacja Santander mobile	Santander telefon	Santander sms	
Udzielenie/Odwołanie zgody na przekazywanie informacji handlowych za pomocą środków komunikacji elektronicznej oraz zgody na kontakt telefoniczny dla celów marketingu bezpośredniego	+	-	-	-	-	
Uruchomienie usługi Splaty Ratalnej „Ratio” posiadaczowi karty kredytowej	+	-	+	-	-	
Zawarcie Umowy o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych	+	-	-	-	-	
Zawarcie Umowy usług bankowości telefonicznej Select	+	-	-	-	-	
Złożenie wniosku o przeniesienie rachunku płatniczego	+	-	-	-	-	
Zawarcie Umowy rachunku bieżącego oraz Umowy bankowości elektronicznej Mini Firma i Umowy o kartę płatniczą dla firm	+	-	-	-	-	tylko dla Klienta prowadzącego jednoosobową działalność gospodarczą zarejestrowaną w Polsce
<b>6. Dyspozycje dotyczące umów kredytowych</b>						tylko dla Klientów korzystających z tokena lub smsKodu
<b>a) umowa o kredyt gotówkowy</b>						
Przedterminowa całkowita lub częściowa spłata kredytu gotówkowego	+	-	+	-	-	Upoważnienie dla Banku do realizacji Transakcji
Złożenie wniosku - zmiana terminu płatności raty kredytu gotówkowego (przy zachowaniu daty spłaty kredytu)	+	-	+	-	-	Realizacja dyspozycji dla umów o kredyt gotówkowy zawartych do dnia 31.03.2013 r. w placówkach Banku lub przy udziale jednostek centralnych Banku, które przed dniem połączenia Kredyt Banku S.A. z Bankiem Zachodnim WBK S.A. (obecnie Santander Bank Polska S.A.) były placówkami lub jednostkami centralnymi byłego Kredyt Banku S.A. wymaga aneksu do umowy we wskazanym oddziale banku.  Realizacja dyspozycji do pozostałych kredytów jest możliwa tylko w przypadku jednego kredytobiorcy.
Złożenie wniosku - zmiana rachunku do spłaty kredytu gotówkowego	+	-	+	-	-	Realizacja dyspozycji wymaga podpisania przez wszystkich kredytobiorców aneksu do umowy, który zostanie przesłany do wskazanego oddziału banku.
<b>b) umowa o limit kredytowy w koncie osobistym</b>						
Złożenie wniosku – zmiana limitu kredytowego z nieodnawialnego na odnawialny	+	-	+	-	-	Realizacja dyspozycji wymaga podpisania przez wszystkich kredytobiorców aneksu do umowy, który zostanie przesłany do wskazanego oddziału banku.  Dyspozycja nie zostanie zrealizowana, jeśli do zapadalności limitu pozostało mniej niż 31 dni.
Złożenie wniosku - zmniejszenie kwoty limitu kredytowego	+	-	+	-	-	Realizacja dyspozycji wymaga podpisania przez wszystkich kredytobiorców aneksu do umowy, który zostanie przesłany do wskazanego oddziału banku.
Złożenie wniosku - wprowadzenie limitu malejącego w ramach istniejącego limitu kredytowego	+	-	+	-	-	Realizacja dyspozycji wymaga podpisania przez wszystkich kredytobiorców aneksu do umowy, który zostanie przesłany do wskazanego oddziału banku.
<b>c) umowa o kredyt hipoteczny</b>						

Funkcjonalność	Dostępność w usługach					Uwagi
	Santander internet	bankowość mobilna Santander w przeglądarce	aplikacja Santander mobile	Santander telefon	Santander sms	
Przedterminowa całkowita lub częściowa spłata kredytu hipotecznego	+	-	+	-	-	<p>Upoważnienie dla Banku do realizacji Transakcji</p> <p>Brak możliwości złożenia przez Santander online wniosku dla kredytów mieszkaniowych Mieszkanie dla Młodych.</p> <p>W przypadku kredytów walutowych, denominowanych / indeksowych spłata dokonana z rachunku prowadzonego w PLN nastąpi po kursie sprzedaży dewiz Banku z dnia realizacji dyspozycji spłaty.</p>
Złożenie wniosku - zmiana terminu płatności raty kredytu hipotecznego (przy zachowaniu terminu całkowitej spłaty kredytu / ostatecznego terminu spłaty kredytu)	+	-	+	-	-	<p>Realizacja wniosku dla kredytów hipotecznych udzielonych na podstawie wniosków złożonych do dnia 31.03.2013 r. w placówkach Banku lub przy udziale jednostek centralnych Banku, które przed dniem połączenia Kredyt Banku S.A. z Bankiem Zachodnim WBK S.A. (obecnie Santander Bank Polska S.A.) były placówkami lub jednostkami centralnymi byłego Kredyt Banku S.A. wymaga podpisania aneksu do umowy przez wszystkich kredytobiorców będących stroną umowy kredytu. Aneks zostanie przesłany do oddziału banku wskazanego przez kredytobiorcę składającego wniosek .</p> <p>Złożenie wniosku przez Santander online dla pozostałych kredytów możliwe jest tylko w przypadku, gdy stroną umowy kredytu jest jeden kredytobiorca. W przypadku, gdy po stronie kredytobiorców znajduje się więcej osób wniosek musi być złożony na piśmie i podpisany przez wszystkich kredytobiorców.</p>
Złożenie wniosku - zmiana rachunku do spłaty kredytu hipotecznego	+	-	+	-	-	<p>Realizacja wniosku wymaga podpisania aneksu do umowy kredytu przez wszystkich kredytobiorców będących stroną umowy kredytu.</p> <p>Aneks zostanie przesłany do oddziału banku wskazanego przez kredytobiorcę składającego wniosek.</p>
Dołączenie polisy ubezpieczenia nieruchomości lub dowodu opłacenia składki ubezpieczeniowej – kredyt hipoteczny	+	-	+	-	-	Dyspozycja zostanie zrealizowana tylko w przypadku dokonanej cesji z polisy na Santander Bank Polska S.A.
<b>d) Umowa o udzielenie kredytu i wydanie płatniczej karty kredytowej</b>						
Złożenie wniosku - zmiana daty generowania zestawienia operacji karty kredytowej	+	-	+	-	-	Dyspozycja będzie mogła zostać złożona jedynie w przypadku, gdy od momentu złożenia poprzedniej dyspozycji w Santander internet wygenerowało się przynajmniej jedno zestawienie operacji.
Złożenie wniosku - zmiana Umowy o udzielenie kredytu i wydanie płatniczej karty kredytowej (wyłącznie w zakresie zmniejszenia limitu kredytowego)	+	-	+	-	-	Zmniejszenie wysokości limitu kredytowego w karcie kredytowej jest możliwe w ramach limitów kredytowych określonych dla poszczególnych typów kart w Regulaminie kart kredytowych dla klientów indywidualnych lecz nie mniej niż do poziomu kwoty zadłużenia na moment złożenia

Funkcjonalność	Dostępność w usługach	Santander internet	bankowość mobilna Santander w przeglądarce	aplikacja Santander mobile	Santander telefon	Santander sms	Uwagi
							dyspozycji kwoty kredytu.
Złożenie wniosku - modyfikacja parametrów automatycznej spłaty zadłużenia karty kredytowej	+	-	+	-	-		Złożenie wniosku jest możliwe tylko w przypadku, gdy Klient posiada konto prowadzone w złotych przez Santander Bank Polska S.A. i jednocześnie nie korzysta z usługi automatycznej spłaty zadłużenia karty kredytowej z rachunku prowadzonego w innym banku.
Zmiana typu karty kredytowej	+	-	+	-	-		Realizacja dyspozycji nie jest możliwa jeśli dotyczy ona zmiany typu karty na kartę World MasterCard albo Visa Platinum pod warunkiem, że do rachunku karty kredytowej jest wydana karta dodatkowa.

## II. Funkcjonalności dostępne dla Klienta za pośrednictwem Doradcy online

Funkcjonalność	Uwagi
<b>1. Informacje</b>	
Informacje o ofercie banku na życzenie Klienta	
Informacje o posiadanych rachunkach, kartach, lokatach, kredytach i powiązanych z nimi usługach	
Stan subrejestrów uczestnika Funduszy Inwestycyjnych	wyłącznie połączenie wideo dotyczy Funduszy Inwestycyjnych obsługiwanych za pośrednictwem Santander internet
<b>2. Inne Dyspozycje</b>	
Składanie wniosków o wydanie zaświadczeń	
Awizowanie wypłaty gotówki	
Okazanie przez posiadacza konta faktur dla płatności objętych sprzedażą premiową, zarządzanie fakturami i ich odbiorcami	wyłącznie połączenie wideo
Składanie Dyspozycji dotyczących subrejestrów uczestnika Funduszy Inwestycyjnych	wyłącznie połączenie wideo dotyczy Funduszy Inwestycyjnych obsługiwanych za pośrednictwem Santander internet
Obsługa zastrzeżeń dokumentów	
Obsługa zgód i sprzeciwów klienta w zakresie działań marketingowych	
Obsługa oświadczeń klienta w zakresie jego obowiązków podatkowych	
Obsługa promocji – aktywacja/przystąpienie	
Przyjmowanie reklamacji	
Karty debetowe – obsługa w zakresie czynności dostępnych za pośrednictwem Infolinii wskazanych w Regulaminie debetowych kart płatniczych dla klientów indywidualnych	
Karty kredytowe – obsługa w zakresie czynności dostępnych za pośrednictwem Infolinii wskazanych w Regulaminie kart kredytowych dla klientów indywidualnych	
Usługi Santander online – obsługa w zakresie czynności dostępnych za pośrednictwem Infolinii wskazanych w niniejszym Regulaminie	



Funkcjonalność	Uwagi
Obsługa poleceń zapłaty	
Rezygnacja ze wznowienia/ wypowiedzenie umowy karty debetowej	
Odstąpienie od umowy produktów kredytowych (karta kredytowa, limit w koncie osobistym, kredyt gotówkowy)	
Aktywacja usługi Alerty24	
Złożenie wniosku o określenie wstępnych warunków kredytu hipotecznego	
Dyspozycja przekazywania wynagrodzenia/ innego świadczenia na rachunek w Santander Bank Polska S.A.	
Zmiana danych kontaktowych	
<b>3. NA KLIK (zawieranie umów i składanie oświadczeń woli)</b>	
Zmiana Umowy usług Santander online	wyłącznie połączenie wideo
Zmiana adresu zamieszkania	wyłącznie połączenie wideo
Zmiana umowy konta osobistego	wyłącznie połączenie wideo
Zawarcie Umowy o kredyt gotówkowy	wyłącznie połączenie wideo
Zawarcie Umowy o limit kredytowy	wyłącznie połączenie wideo
Zmiana Umowy o limit kredytowy (wyłącznie w zakresie podwyższenia limitu kredytowego)	wyłącznie połączenie wideo
Zawarcie Umowy o udzielenie kredytu i wydanie płatniczej karty kredytowej	wyłącznie połączenie wideo
Zmiana Umowy o udzielenie kredytu i wydanie płatniczej karty kredytowej (wyłącznie w zakresie wysokości limitu kredytowego)	wyłącznie połączenie wideo
Zawarcie Umowy o przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych	wyłącznie połączenie wideo
Zawarcie Umowy usług bankowości telefonicznej Select	wyłącznie połączenie wideo
Wypowiedzenie umowy konta osobistego lub oszczędnościowego	wyłącznie połączenie wideo
Zapis na wypadek śmierci – ustanowienie, zmiana, odwołanie	wyłącznie połączenie wideo
Obsługa pełnomocnictw – ustanowienie, zmiana, odwołanie	wyłącznie połączenie wideo
Zawarcie „Porozumienia dotyczącego elektronicznej formy kontaktu pomiędzy Klientem a Bankiem (Elektroniczny kanał kontaktu)”	
<b>4. Ubezpieczenia</b>	Obsługa w zakresie czynności wskazanych w tym punkcie w odniesieniu do poszczególnych ubezpieczeń znajdujących się w ofercie została określona w dokumencie „Sprzedaż i obsługa ubezpieczeń za pośrednictwem Doradcy online” dostępnym na Portalu banku
Zawarcie umowy ubezpieczenia	
Zmiana wariantu/pakietu ubezpieczenia	
Zmniejszenie sumy ubezpieczenia	
Wskazanie/zmiana uposażonych do ubezpieczenia	
Zmiana rachunku do obsługi ubezpieczenia	
Zmiana częstotliwości opłacania składki ubezpieczenia	
Zmiana danych ubezpieczonego	
Ponowna wysyłka polisy ubezpieczeniowej	
Odstąpienie od umowy ubezpieczenia	
Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia	
Oświadczenie o nieprzedłużaniu umowy ubezpieczenia na kolejny okres	
Rezygnacja z ubezpieczenia	
Oświadczenie o nieprzedłużaniu okresu ubezpieczenia	

**Załącznik 2 do Regulamin usług Santander online dla klientów indywidualnych – Limity kwotowe Transakcji**

## 1. Przelewy na rachunki obce:

## a) Klient

Sposób autoryzacji	Wartość maksymalna (dziennie)
z tokenem lub smsKodem	125.000 PLN*
bez tokena lub smsKodu	10.000 PLN

\* istnieje możliwość ustalenia wyższej kwoty

## b) Użytkownik

Rodzaj limitu	Wartość maksymalna
Dzienny limit przelewów Użytkownika	125.000 PLN

## 4. Przelewy walutowe – dodatkowe ograniczenia:

## 2. Otwieranie lokat

Wartość minimalna lokaty	Wartość maksymalna lokaty
określona w regulaminie danej lokaty	1.000.000 PLN **

\*\*istnieje możliwość założenia jednego dnia kilku lokat o tej samej wartości np.: 5 x 1.000.000 PLN.

## 3. Przelewy na rachunki obce nie prowadzone na rzecz Zaufanych Odbiorców Przelewów, Przelewy w celu zasilania kont bezabonamentowych telefonów komórkowych innych niż Zaufane numery telefonu komórkowego oraz Przelewy na telefon za pośrednictwem aplikacji Santander mobile – 3000 zł dziennie

## 4. Przelewy walutowe - dodatkowe ograniczenia:

Rodzaj Przelewu	Wartość minimalna Przelewu	Wartość maksymalna Przelewu
Przelewy pomiędzy Rachunkami własnymi z przewalutowaniem (tj. zakup/sprzedaż waluty)	5 PLN***	brak ograniczeń
Przelew na rachunek obcy	5 PLN***	równa dziennemu limitowi Przelewów na rachunki obce dla Transakcji zabezpieczonych tokenem lub smsKodem***

\*\*\* w przeliczeniu

## 5. Transakcje BLIK:

Rodzaj limitu	Wartość maksymalna
Dzienny limit Wypłat gotówki BLIK	3.000 PLN
Dzienny limit na zakupy BLIK	10.000 PLN
Maksymalna kwota Czeku BLIK	3.000 PLN

## 6. Przelewy natychmiastowe:

Rodzaj limitu	Wartość maksymalna
Limit pojedynczego Przelewu natychmiastowego w systemie rozliczeniowym Express Elixir	5.000 PLN
Limit pojedynczego Przelewu natychmiastowego w systemie rozliczeniowym BlueCash	20.000 PLN

## 7. Transakcje e-FX:

Waluta	Dzienny limit Transakcji e-FX
EUR	150 000
USD	150 000
GBP	150 000
CHF	150 000
CZK	3 000 000
DKK	1 500 000
NOK	1 500 000
SEK	1 500 000
CAD	150 000
AUD	150 000
JPY	15 000 000
HUF	45 000 000
TRY	300 000
RON	600 000
MXN	3 000 000

## 8. Przekazy Western Union:

Rodzaj limitu	Wartość maksymalna
Dzienny limit wysłanych Przekazów Western Union	6.000 PLN
Miesięczny limit odebranych Przekazów Western Union	10 sztuk



