

**Regulamin świadczenia
usług identyfikacji elektronicznej SGB ID
dla klientów indywidualnych**

Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy regulamin określa sposób i warunki korzystania z usług identyfikacji elektronicznej SGB ID świadczonych przez bank w bankowości internetowej.

Definicje

§ 2

1. Użyte w niniejszym regulaminie definicje mają następujące znaczenie:

- 1) **bank** – SGB-Bank S.A. z siedzibą w Poznaniu lub dany bank spółdzielczy; podczas świadczenia usługi identyfikacji elektronicznej SGB ID, bank pełni rolę dostawcy tożsamości;
- 2) **bankowość internetowa** – usługa świadczona przez bank na podstawie umowy BE, zapewniająca dostęp do informacji o produktach i usługach w banku oraz składanie dyspozycji z wykorzystaniem internetu i urządzenia wyposażonego w przeglądarkę internetową;
- 3) **dane identyfikujące osobę** – zestaw danych umożliwiających ustalenie tożsamości użytkownika w rozumieniu rozporządzenia eIDAS;
- 4) **identyfikacja elektroniczna** – proces używania danych w postaci elektronicznej identyfikujących użytkownika, unikalnie reprezentujących użytkownika, w rozumieniu rozporządzenia eIDAS;
- 5) **regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usługi identyfikacji elektronicznej SGB ID przez bank;
- 6) **przekazanie danych** – uwolnienie danych pochodzących ze źródła identyfikacji elektronicznej lub przekazanie danych pochodzących spoza tego źródła;
- 7) **rozporządzenie eIDAS** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE;
- 8) **strona ufająca** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lecz posiadający na mocy ustawy zdolność prawną podmiot, który polega na identyfikacji elektronicznej;
- 9) **środek identyfikacji elektronicznej/ŚIE** – materialna lub niematerialna jednostka zawierająca dane identyfikujące osobę i używana do celów uwierzytelniania dla usługi online, w rozumieniu Rozporządzenia eIDAS;
- 10) **węzeł krajowy** – rozwiązanie organizacyjno-techniczne, o którym mowa w ustawie z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej, umożliwiające uwierzytelnianie użytkownika systemu teleinformatycznego, korzystającego z usługi online, z wykorzystaniem źródła identyfikacji elektronicznej wydanego w systemie identyfikacji elektronicznej przyłączonym do tego węzła bezpośrednio albo za pośrednictwem węzła transgranicznego;

- 11) **usługa identyfikacji elektronicznej SGB ID/usługa SGB ID** – proces weryfikacji danych użytkownika i wydanie środka identyfikacji elektronicznej oraz jego obsługa, w tym jego zawieszanie oraz uwalnianie danych;
 - 12) **umowa BE** – umowa o korzystanie z bankowości internetowej, zawarta przez użytkownika z bankiem, wraz z odpowiednim regulaminem, na podstawie którego bank świadczy usługę bankowości internetowej na rzecz użytkownika;
 - 13) **uwierzytelnianie** – w przypadku użycia środków identyfikacji elektronicznej oznacza proces elektroniczny, który umożliwia identyfikację elektroniczną użytkownika, lub potwierdzenie pochodzenia oraz integralności weryfikowanych danych w postaci elektronicznej w rozumieniu rozporządzenia eIDAS;
 - 14) **użytkownik** – osoba fizyczna będąca konsumentem, która zawarła z bankiem umowę BE.
2. Definicje i skróty użyte w niniejszym regulaminie mają znaczenie przypisane im w umowie BE, jeżeli inne znaczenie danej definicji lub skrótu nie wynika wprost z postanowień niniejszego regulaminu.

Zasady korzystania z usługi SGB ID

§ 3

1. Bank wydaje jednorazowe środki identyfikacji elektronicznej, co oznacza że przekazanie danych w ramach ŚIE następuje jednorazowo i ŚIE tracą ważność natychmiast po uwolnieniu danych.
2. Bank świadczy usługę SGB ID na rzecz użytkownika nieodpłatnie w ramach bankowości internetowej.
3. Dane przekazywane (uwalniane) w ramach usługi SGB ID pochodzą z wydanego przez bank, na wniosek użytkownika, środka identyfikacji elektronicznej, w przypadku gdy bank przekazuje:
 - 1) pierwsze imię;
 - 2) nazwisko;
 - 3) numer PESEL;
 - 4) datę urodzenia;
 - 5) drugie imię;
 - 6) miejsce urodzenia;
 - 7) płeć;
 - 8) kraj urodzenia;
 - 9) obywatelstwa;
 - 10) typ dokumentu tożsamości;
 - 11) serię i numer dokumentu tożsamości;
 - 12) datę wydania dokumentu tożsamości;
 - 13) datę ważności dokumentu tożsamości;
 - 14) pełnoletność;
 - 15) potwierdzony numer telefonu;
 - 16) nazwisko rodowe;
 - 17) adres zamieszkania.

4. W celu świadczenia usługi SGB ID wymagane są dane wskazane w ust. 3 pkt 1-5.
5. Z uwzględnieniem ust. 4, w ramach usługi SGB ID bank może przekazywać dane wskazane w ust. 3 pkt 6-17, pod warunkiem że bank dysponuje takimi danymi.
6. Dane takie jak numer rachunku, informacja od kiedy użytkownik jest klientem banku, adres e-mail, numer telefonu komórkowego, numer telefonu stacjonarnego lub adres do korespondencji, mogą być przekazywane w ramach świadczenia usługi SGB ID za zgodą użytkownika.
7. Przekazanie (uwolnienie) danych w ramach ŚIE lub informacji wymaga autoryzacji dyspozycji przez użytkownika z użyciem indywidualnych danych uwierzytelniających i z zastosowaniem wymaganych przez bank metod uwierzytelniania zgodnie z umową BE. Użycie narzędzia autoryzacji następuje na stronie banku.
8. Użytkownik może skorzystać z usługi SGB ID po złożeniu następujących oświadczeń w bankowości internetowej:
 - 1) oświadczenie o zapoznaniu się z niniejszym regulaminem i przestrzeganiu jego postanowień,
 - 2) oświadczenie potwierdzające, że dane użytkownika są aktualne,
 - 3) oświadczenie wyrażające zgodę na wydanie ŚIE,
 - 4) oświadczenie wyrażające zgodę na uwolnienie danych ze ŚIE lub przekazanie danych spoza tego środka lub oświadczenie woli zawierające autoryzację w postaci potwierdzenia określonego oświadczenia,
 - 5) oświadczenie wyrażające zgodę na przekazanie danych objętych tajemnicą bankową (opcjonalnie).
9. Użytkownik zobowiązuje się:
 - 1) nie udostępniać możliwości korzystania z usługi SGB ID osobom trzecim;
 - 2) niezwłocznie zgłaszać bankowi utratę, kradzież, przywłaszczenie możliwości korzystania z usługi SGB ID, a w szczególności z ŚIE lub utratę wyłącznej kontroli nad danymi umożliwiającymi identyfikację w ramach usługi SGB ID, w tym ŚIE albo stwierdzenie nieuprawnionego korzystania z usługi SGB ID, w tym użycia ŚIE;
 - 3) podejmować wszelkie niezbędne działania służące zapobieżeniu naruszenia indywidualnych zabezpieczeń usługi SGB ID, w tym ŚIE lub danych umożliwiających identyfikację przy użyciu tej usługi, w tym ŚIE;
 - 4) przestrzegać postanowień niniejszego regulaminu oraz wykorzystywać usługę SGB ID zgodnie z prawem, jedynie w celu, do którego jest przeznaczona;
 - 5) aktualizować swoje dane wykorzystywane na potrzeby świadczenia usługi SGB ID zgodnie z postanowieniami Umowy BE.
10. W przypadku korzystania przez użytkownika z usługi SGB ID niezgodnie z niniejszym regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa, bank ma prawo zawiesić możliwość korzystania przez użytkownika z usługi SGB ID poprzez zablokowanie dostępu do bankowości internetowej. Po ustaniu przyczyny zawieszenia korzystania z usługi SGB ID, bank może uchylić blokadę dostępu do bankowości internetowej.

11. Bank nie ma możliwości cofnięcia, wymiany, unieważnienia lub wznowienia ŚIE ze względu na to, że wydanie ŚIE jest jednorazowe.

Reklamacje

§ 4

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji w zakresie usług świadczonych przez bank.
2. Reklamacja może być złożona:
 - 1) osobiście w siedzibie banku lub w dowolnej placówce banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej za pośrednictwem call center, którego numer podany jest w aplikacji i na stronie internetowej banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby banku lub dowolnej placówki banku;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku.
3. Adresy siedziby banku i placówek banku zamieszczone są na stronie internetowej banku.
4. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko użytkownika;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń użytkownika;
 - 4) oczekiwany przez użytkownika stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis użytkownika.
5. W przypadku stwierdzenia przez bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, bank zwraca się do użytkownika o ich uzupełnienie w formie, w jakiej złożył on reklamację.
6. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 6, termin udzielenia odpowiedzi na reklamację może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych; za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się reklamacje wymagające wyjaśnienia dyspozycji z dostawcami usług płatniczych.
8. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 6, bank w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
 - 3) wskazuje przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż termin wskazany w ust. 7.

9. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 6 i 7, wystarczające jest wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe.
10. Udzielając odpowiedzi na reklamację, bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację – określonego w ust. 6, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 7 – chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
11. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który bank udzielił odpowiedzi na reklamację, bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.
12. Odpowiedź udzielana jest w formie pisemnej i wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez użytkownika, z zastrzeżeniem pkt 2;
 - 2) na innym trwałym nośniku po uzgodnieniu i na wniosek użytkownika, w tym z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana, chyba że użytkownik poda w reklamacji inny adres e-mail, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.

§ 5

1. Użytkownik może składać do banku skargi – oświadczenia nie będące reklamacjami – w zakresie dotyczącym usług świadczonych przez bank lub wykonywanej przez bank działalności.
2. Użytkownik może składać do banku wnioski w zakresie dotyczącym poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów banku, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.
3. Do skarg i wniosków stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego rozdziału za wyjątkiem par. 6 ust. 3 pkt. 4 i ust. 4 pkt 1 (w zakresie w jakim dotyczą Rzecznika Finansowego).

§ 6

1. Bank jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W przypadku sporu z bankiem użytkownik może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację użytkownik może:
 - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych banku, w tym do Rady Nadzorczej Banku;
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
 - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu;
 - 5) skierować sprawę do sądu powszechnego.

4. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich są:
- 1) Rzecznik Finansowy, adres strony internetowej: <https://www.rf.gov.pl>;
 - 2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: <https://www.knf.gov.pl>;
 - 3) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: <https://www.zbp.pl>.

Przetwarzanie danych osobowych

§7

Przetwarzanie danych osobowych użytkowników odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych przez bank dostępne są na stronie internetowej banku.

Postanowienia końcowe

§ 8

1. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym regulaminie do usługi SGB ID mają zastosowanie odpowiednie postanowienia Umowy BE.
2. Bank udostępnia obowiązującą treść regulaminu w placówkach banku, na stronie internetowej banku oraz w bankowości internetowej.
3. Bank udostępnia na stronie internetowej banku Przewodnik dla klienta, który stanowi instrukcję korzystania z usługi SGB ID w bankowości internetowej.
4. Korzystanie z usługi SGB ID jest niemożliwe po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy BE.

Bank może zaprzestać świadczenia usługi SGB ID w dowolnym momencie, o czym poinformuje na stronie internetowej banku.