

## **Regulamin wydawania środków identyfikacji elektronicznej i przekazywania informacji w ramach mojeID**

## Spis treści

Co warto wiedzieć przed lekturą Regulaminu .....	2
Jak wygląda proces wydawania środków identyfikacji elektronicznej i przekazywania informacji w ramach mojeID .....	2
Jakie są warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną .....	3
Jakie są zasady bezpieczeństwa .....	3
Jak możesz złożyć reklamację i spróbować rozwiązać spór .....	3
Gdzie znajdziesz informację o dostępności usługi .....	5
Informacja o przetwarzaniu danych osobowych .....	5
Jak definiujemy pojęcia używane w Regulaminie .....	5

## Co warto wiedzieć przed lekturą Regulaminu

1. W Regulaminie używamy zwrotów typu „Ty”, „My”:
  - 1) Jeśli piszemy w formie „Ty” (Twój, Ciebie, Ci, itp.) – mamy na myśli Ciebie, jako naszego Klienta, wnioskodawcę; stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „możesz”, „korzystasz”, „masz obowiązek”;
  - 2) Jeśli piszemy w formie „my” – mamy na myśli Bank Spółdzielczy w Wolbromiu; stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „prowadzimy”, „zmieniamy”, „mamy obowiązek”.
2. W sekcjach oznaczonych symbolem informacji ⓘ objaśniamy dodatkowo zapisy Regulaminu.
3. Regulamin określa zasady, na jakich bezpłatnie i na Twój wniosek, wydajemy Środki Identyfikacji Elektronicznej i przekazujemy zawarte w nich Dane osobowe o Tobie w ramach „Usługi mojeID” zwanej też „Usługą”. Ta Usługa pozwala potwierdzić kim jesteś Dostawcom, którzy oferują usługi online, publicznie jak i komercyjnie.
4. Przed rozpoczęciem korzystania z Usługi powinieneś przeczytać Regulamin.
5. W sprawach nieujętych w Regulaminie obowiązują przepisy prawa polskiego.
6. Dla Umowy obowiązuje język polski.
7. Słownik najważniejszych pojęć znajdziesz na końcu Regulaminu.

ⓘ Możesz się zapoznać z Regulaminem w naszych placówkach i na naszej stronie internetowej [www.bs-wolbrom.pl](http://www.bs-wolbrom.pl)

## Jak wygląda proces wydawania środków identyfikacji elektronicznej i przekazywania informacji w ramach mojeID

8. Z Usługi mojeID możesz skorzystać w naszym Systemie bankowości elektronicznej.
9. Aby skorzystać z Usługi:
  - 1) złożyć oświadczenie, że zapoznałeś się z treścią Regulaminu i zobowiązujesz się do jego przestrzegania;
  - 2) potwierdzić, że Twoje Dane osobowe są prawidłowe i aktualne;
  - 3) zgódź się na przetwarzanie Twoich Danych osobowych przez nas, abyśmy mogli świadczyć Usługę;
  - 4) złożyć wniosek o wydanie Środka identyfikacji Elektronicznej.
  - 5) zgódź się, abyśmy przekazali Twoje Dane osobowe ze Środka Identyfikacji Elektronicznej do wybranego przez Ciebie Dostawcy, za pośrednictwem KIR;
  - 6) upoważnij nas, abyśmy poinformowali Dostawcę, że jesteś naszym klientem;
10. Po wykonaniu tych kroków, zawieramy Umowę o świadczenie Usługi identyfikacji, którą będziemy realizować zgodnie z warunkami określonymi w tym Regulaminie.
11. Środek Identyfikacji Elektronicznej, który wydajemy, jest jednorazowy. Tworzymy go tylko na potrzeby Umowy. Po jej zawarciu i przekazaniu Danych osobowych do Dostawcy, Środek ten natychmiast straci ważność.
12. Środek Identyfikacji Elektronicznej zawiera Twoje dane osobowe, w tym:
  - 1) pierwsze imię;
  - 2) drugie imię;
  - 3) nazwisko;
  - 4) numer PESEL;
  - 5) data urodzenia;
  - 6) miejsce urodzenia;

- 7) kraj urodzenia;
  - 8) obywatelstwo;
  - 9) typ dokumentu tożsamości;
  - 10) seria i numer dokumentu tożsamości;
  - 11) data ważności dokumentu tożsamości;
  - 12) data wydania dokumentu tożsamości;
  - 13) potwierdzony numer telefonu;
  - 14) pełnoletność;
  - 15) adres mailowy;
  - 16) numer rachunku bankowego;
  - 17) płeć.
13. Dopiero po wydaniu Środka i zawarciu Umowy prześlemy z niego dane do wybranego przez Ciebie Dostawcy.
14. Zarówno wydanie Środka, jak i przekazanie z niego danych, za każdym razem wymaga Twojej zgody.
15. Korzystając z Usługi:
- 1) przestrzegaj Regulaminu i przepisów prawa;
  - 2) jak najszybciej zgłoś nam zmianę, utratę, kradzież lub przywłaszczenie Twoich danych, które umożliwiają dostęp do bankowości elektronicznej, a także podejrzenie, że nieuprawniona osoba zdobyła dostęp do tych danych;
  - 3) nie udostępniaj Twoich danych dostępu do Systemu bankowości elektronicznej nieuprawnionym osobom;
  - 4) jeśli zauważysz problemy w działaniu Usługi, od razu poinformuj nas o tym.

### Jakie są warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną

16. Aby prawidłowo korzystać z Usług, potrzebujesz komputera (stacjonarnego lub laptopa) z jedną z przeglądarek: Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer skonfigurowanych w sposób umożliwiający korzystanie z JavaScriptu, Cookies, SSL oraz telefonu komórkowego (smartfona), działającego na systemie iOS (minimum 13.2) lub Android (minimum 6.0) i używającego wbudowanej przeglądarki. Zalecamy, aby na urządzeniu, z którego korzystasz było zainstalowane oprogramowanie antywirusowe z aktualną bazą danych oraz wszystkie aktualizacje systemu operacyjnego.

### Jakie są zasady bezpieczeństwa

17. Świadcząc Usługę przesyłamy Ci dane oraz dokumenty w sposób bezpieczny, dbając o odpowiednią jakość i używając odpowiednich technologii.
18. Podczas korzystania z Usługi radzimy, abyś przestrzegał naszych zaleceń dotyczących bezpieczeństwa. Zasady bezpiecznego korzystania z usług bankowych udostępniamy na naszej stronie internetowej: [www.bs-wolbrom.pl](http://www.bs-wolbrom.pl).
19. Oto podstawowe zasady bezpieczeństwa przy korzystaniu z Usługi:
- 1) korzystaj z legalnego oprogramowania i regularnie je aktualizuj;
  - 2) korzystaj z oprogramowania antywirusowego, wraz z aktualizacjami, które chroni przed złośliwym oprogramowaniem;
  - 3) unikaj korzystania z Usługi przez Internet korzystając z sieci publicznych WiFi (hotspot). Oprogramowanie w takich sieciach może zbierać Twoje dane bez Twojej wiedzy;
  - 4) zwracaj uwagę na ostrzeżenia i komunikaty przeglądarki podczas korzystania z Internetu;
  - 5) zabezpiecz dostęp do urządzenia, na którym korzystasz z Usługi, hasłem, kodem PIN lub biometrią (np. odciskiem palca);
  - 6) nie przekazuj nikomu swoich haseł lub danych do logowania;
  - 7) nie używaj tego samego hasła do różnych stron internetowych lub aplikacji;
  - 8) nie używaj adresu lub linku przesłanego we wiadomości e-mail od nieznanymi osób. Mogą one prowadzić do fałszywych stron, które próbują wyłudzić Twoje dane;
  - 9) nie instaluj oprogramowania z niepewnych źródeł.

### Jak możesz złożyć reklamację i spróbować rozwiązać spór

20. Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami:
- 1) na piśmie:
    - a) w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce albo wysyłając ją na adres: 32-340 Wolbrom, ul. Krakowska 26 lub na adres dowolnej naszej placówki;
    - b) w postaci elektronicznej –
      - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: [sekretariat@bs-wolbrom.com.pl](mailto:sekretariat@bs-wolbrom.com.pl)) albo
      - wysyłając na adres do doręczeń elektronicznych: AE: PL-67886-22174-GCICE-28 (w ramach usługi eDoręczenia);
  - 2) ustnie:
    - a) osobiście w naszej placówce do formularza reklamacyjnego.
- Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie na formularzu reklamacyjnym.
21. Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.:

- 1) na reklamacje dotyczące realizacji zlecenia płatniczego lub wydania karty odpowiadamy na piśmie w postaci papierowej lub po uzgodnieniu z Tobą, na innym trwałym nośniku informacji (np. e-mail);
  - 2) na pozostałe reklamacje (inne niż wskazane w pkt. 1) odpowiadamy na piśmie:
    - a) w postaci elektronicznej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci papierowej;
    - b) w postaci papierowej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci papierowej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci elektronicznej;
    - c) w postaci papierowej albo elektronicznej – zgodnie z Twoim wyborem – jeśli reklamację złożysz ustnie.
  - 3) w przypadku reklamacji, o których mowa w pkt. 2, jeśli odpowiadamy w postaci elektronicznej:
    - a) korzystamy z tego samego środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożysz reklamację, albo z środka komunikacji elektronicznej, który nam wskażesz;
    - b) odpowiedź wyślemy na Twój adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – jeśli reklamację wyślesz na adres do doręczeń elektronicznych.
- 22.** Reklamację rozpatrujemy jak najszybciej. Czas rozpatrzenia reklamacji liczymy od dnia, w którym ją otrzymamy. Maksymalne terminy odpowiedzi zależą od rodzaju reklamacji:
- 1) Reklamacje dotyczące realizacji zlecenia płatniczego lub wydania karty rozpatrujemy nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia, w którym ją otrzymamy. Jeśli ze względu na złożoność sprawy nie będzie to możliwe, poinformujemy Cię na piśmie o przyczynach opóźnienia, wskażemy okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia reklamacji, oraz podamy nowy termin odpowiedzi. Termin ten nie może być dłuższy niż 15 dni roboczych, ale nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
  - 2) Pozostałe reklamacje rozpatrujemy w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym je otrzymamy. Jeśli ze względu na złożoność sprawy nie będzie to możliwe, poinformujemy Cię na piśmie o przyczynach opóźnienia, wskażemy okoliczności, które musimy ustalić dla rozpatrzenia reklamacji, oraz podamy nowy termin odpowiedzi – nie dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.
- 23.** Jeśli nie dotrzymamy terminu, o którym mowa w ustępie wyżej, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.
- 24.** W odpowiedzi na reklamację przekażemy Ci:
- 1) wyjaśnienie (faktyczne i prawne), dlaczego podjęliśmy taką decyzję, chyba że reklamację rozpatrzyliśmy zgodnie z Twoją wolą,
  - 2) szczegółowe informacje o naszym stanowisku, wskazując odpowiednie fragmenty umowy i przepisy prawa, chyba, że nie jest to konieczne,
  - 3) imię, nazwisko i stanowisko służbowe osoby, która udzieliła odpowiedzi,
  - 4) informację o tym, jak możesz się odwołać, jeśli nie uwzględnimy Twoich roszczeń,
  - 5) termin, w którym zrealizujemy Twoje roszczenie, jeśli je uwzględnimy.
- 25.** Jeśli pojawi się spór między nami, może on być rozstrzygany:
- 1) polubownie,
  - 2) przez sąd powszechny właściwy dla miejsca Twojego zamieszkania albo naszej siedziby.
- 26.** Jeśli chcesz rozwiązać spór między nami bez sądu, możesz zwrócić się do następujących podmiotów:
- 1) Rzecznik Finansowy  
Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Rzecznika Finansowego znajdziesz na stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/polubowne/>. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:
    - a) pisemnie na adres: Biuro Rzecznika Finansowego Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa;
    - b) za pośrednictwem platformy ePUAP;
    - c) przez formularz na stronie internetowej (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny);
    - d) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15 w ramach usługi eDoręczenia (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny);
    - e) osobiście w siedzibie Biura Rzecznika Finansowego lub we wskazanym przez niego Oddziale Terenowym.
  - 2) Arbitr Bankowy przy Związku Banków Polskich  
Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów arbitrażowych przez Arbitra Bankowego znajdziesz na stronie internetowej: [www.zbp.pl/dla-klientow/arbitr-bankowy](http://www.zbp.pl/dla-klientow/arbitr-bankowy). Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:
    - a) pisemnie na adres: Bankowy Arbitraż Konsumencki ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa lub
    - b) e-mailem na adres: [arbitraz.kancelaria@zbp.pl](mailto:arbitraz.kancelaria@zbp.pl).
  - 3) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego  
Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Sąd Polubowny przy KNF znajdziesz na stronie internetowej: [https://www.knf.gov.pl/dla\\_ryнку/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF). Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:
    - a) pisemnie na adres: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. Nr 419, 00-549 Warszawa lub
    - b) e-mailem na adres: [sad.polubowny@knf.gov.pl](mailto:sad.polubowny@knf.gov.pl).

28. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencyjnej i Konsumentów.

### Gdzie znajdziesz informację o dostępności usługi

29. Szczegóły dotyczące dostępności naszej usługi znajdziesz w dokumencie „Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami”. Wyjaśniamy w nim, jak możesz skorzystać z usługi i jak spełnia ona wymagania dostępności. Dokument znajdziesz na naszej stronie internetowej: [www.bs-wolbrom.pl](http://www.bs-wolbrom.pl).

### Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

30. W związku z Usługą, przetwarzamy Twoje dane osobowe jako administrator w rozumieniu przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych; RODO).
31. Będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe w zakresie określonym w ust. 12 w celu świadczenia Usługi.
32. W ramach użycia Środka Identyfikacji Elektronicznej przekazujemy, każdorazowo za Twoją zgodą dane pochodzące ze Środka Identyfikacji Elektronicznej do wskazanego Dostawcy.
33. W celu świadczenia Usługi możemy wykorzystywać Twoje dane osobowe, które już posiadamy i przetwarzamy, aby realizować wcześniej zawarte z Tobą umowy.
34. Twoje dane osobowe, w związku z realizacją Usługi, będą przetwarzane przez Bank również po wykonaniu Usługi identyfikacji wyłącznie w zakresie przewidzianym przepisami prawa oraz w celu obsługi reklamacji, udostępniania historii Usług, z których korzystałeś, zapewnienia możliwości rozliczalności dokonanych czynności i weryfikacji poprawności dokonanej identyfikacji, a także rozpatrywania roszczeń.
35. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania przez nas danych osobowych dostępne są na stronie internetowej: [www.bs-wolbrom.pl](http://www.bs-wolbrom.pl).

### Jak definiujemy pojęcia używane w Regulaminie

definicja	opis
<b>Dane osobowe</b>	to informacje o Tobie, dzięki którym możemy Cię rozpoznać lub zidentyfikować.
<b>Kod SMS</b>	jednorazowy kod, który wysyłamy we wiadomości SMS na Twój numer telefonu, jaki podałeś do potwierdzenia dyspozycji w naszym Systemie bankowości elektronicznej. Służy on do potwierdzenia Twoich dyspozycji.
<b>„my”</b>	Bank Spółdzielczy w Wolbromiu z siedzibą w Wolbromiu, 32-340 Wolbrom, ul. Krakowska 26, wpisany przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000144999, NIP 637-011-11-72, REGON 000499809.
<b>Umowa o świadczenie Usługi identyfikacji Umowa</b>	Umowa między Tobą a nami, której warunki określa ten Regulamin. Zawierasz ją składając wniosek o wydanie Środka Identyfikacji Elektronicznej i przekazanie danych identyfikujących tego Środka do Dostawcy.
<b>Regulamin</b>	dokument, który właśnie czytasz, w którym określimy warunki na jakich będziesz korzystał z Usługi.
<b>Strona internetowa</b>	strona internetowa pod adresem: <a href="http://www.bs-wolbrom.pl">www.bs-wolbrom.pl</a> .
<b>„Ty”</b>	osoba fizyczna, która na podstawie zawartej z nami Umowie ma dostęp do Systemu bankowości elektronicznej.
<b>Usługa mojeID</b>	Usługa, którą wykonuje KIR w związku z Umową o świadczenie Usług identyfikacji. KIR pośredniczy w przekazywaniu Twoich danych ze Środka Identyfikacji Elektronicznej, na podstawie Twojej zgody, do Dostawcy.
<b>Środek Identyfikacji Elektronicznej/ Środek</b>	to narzędzie lub zestaw danych, które pozwalają potwierdzić kim jesteś, gdy korzystasz z usług online u wybranego Dostawcy. Jest to mechanizm, używany do celów uwierzytelnienia dla usługi online, w rozumieniu Rozporządzenia eIDAS, wydawany przez nas, o średnim poziomie bezpieczeństwa.
<b>Rozporządzenie eIDAS</b>	Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE
<b>KIR</b>	Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. z siedzibą w Warszawie, 02-781 Warszawa, ul. rtm. W. Pileckiego 65, wpisana przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000113064, NIP 526-030-05-17, o kapitale zakładowym w wysokości 5 445 000 zł, który został w pełni wpłacony.

<b>Dostawca</b>	Podmiot publiczny lub komercyjny, który przystąpił do systemu mojeID jako podmiot pozyskujący Twoje dane. Za Twoją zgodą przekazujemy mu, za pośrednictwem KIR, Twoje dane ze środka Identyfikacji Elektronicznej.
<b>System bankowości elektronicznej</b>	system, który pozwala Ci na dostęp do rachunków bankowych oraz innych produktów bankowych, które Ci oferujemy. Składają się na niego: 1) system bankowości mobilnej – część systemu bankowości elektronicznej, która pozwala Ci na dostęp do rachunków bankowych oraz innych produktów przez naszą aplikację mobilną. Aplikację możesz pobrać ze sklepu internetowego odpowiedniego dla Twojego urządzenia mobilnego; 2) system bankowości internetowej – część systemu bankowości elektronicznej, która umożliwia dostęp do rachunków bankowych oraz innych produktów bankowych przez przeglądarkę internetową. Zalogujesz się do niej z naszej strony internetowej.