

# Regulamin

wydawania środków identyfikacji  
elektronicznej i przekazywania informacji  
przez ING Bank Śląski S.A. w ramach  
mojeID

1. Niniejszy dokument, zwany dalej „Regulaminem”, został wydany przez ING Bank Śląski Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach, kod pocztowy: 40-086, przy ul. Sokolskiej 34, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym Katowice-Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459, o kapitale zakładowym w kwocie 130 100 000,00 zł oraz kapitale wpłaconym w kwocie 130 100 000,00 zł, NIP 634-013-54-75, zwany dalej „Bankiem”.
2. Regulamin określa zasady nieodpłatnego wykonywania przez Bank w ramach mojeID, czynności umożliwiających Użytkownikom wykorzystanie Środków Identyfikacji Elektronicznej i Informacji wydawanych przez Bank dla celów rejestracji, logowania się, autoryzacji operacji i przekazywania swoich danych dla różnego rodzaju komercyjnych i publicznych usług cyfrowych za pomocą poświadczeń bankowych (dalej „Usługa”). W usłudze stosuje się czynniki uwierzytelnienia pochodzące z systemu bankowości internetowej.
3. Definicje:

**Dane** – dane osobowe, które mogą pochodzić albo z ŚIE albo z Informacji.

**Dane identyfikujące osobę** – zgodnie z Rozporządzeniem EIDAS (art. 3 pkt 3), oznacza zestaw danych umożliwiających ustalenie tożsamości Użytkownika.

**Identyfikacja elektroniczna** – oznacza proces używania danych w postaci elektronicznej identyfikujących Użytkownika, unikalnie reprezentujących Użytkownika, zgodnie z Rozporządzeniem eIDAS (art. 3 pkt 1).

**Informacja** – dana osobowa, która nie pochodzi ze Środka Identyfikacji Elektronicznej.

**Krajowy Węzeł** – rozwiązanie organizacyjno-techniczne o którym mowa w ustawie z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (dalej „Ustawa”) umożliwiający uwierzytelnianie użytkownika systemu teleinformatycznego, korzystającego z usługi online, z wykorzystaniem środka identyfikacji elektronicznej wydanego w systemie identyfikacji elektronicznej przyłączonym do tego węzła bezpośrednio albo za pośrednictwem węzła transgranicznego.

**mojeID** – system identyfikacji elektronicznej w rozumieniu rozporządzenia EIDAS, należący do KIR S.A., który umożliwia pośredniczenie w pozyskiwaniu przez Stronę Ufającą uwalnianych przez podmiot wydający Środek Identyfikacji Elektronicznej lub przekazujący Informację (w rozumieniu niniejszego regulaminu jest nim Bank) danych identyfikujących osoby fizyczne, w szczególności w celu uwierzytelnienia do świadczonych przez Stronę ufającą usług online.

**Przekazanie danych** – oznacza uwolnienie danych pochodzących z Środka Identyfikacji Elektronicznej lub przekazanie danych pochodzących z Informacji.

**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.

**Strona ufająca** - oznacza osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej lecz posiadający na mocy ustawy zdolność prawną podmiot, który ma polega na identyfikacji elektronicznej.

**Środek Identyfikacji Elektronicznej lub ŚIE** - materialna lub niematerialna jednostka zawierająca dane identyfikujące osobę i używana do celów uwierzytelniania dla usługi online, zgodnie z Rozporządzeniem eIDAS (art. 3 pkt 2). Bank wydaje jednorazowe Środki Identyfikacji Elektronicznej, co oznacza, że tracą one ważność natychmiast po uwolnieniu danych.

**Tworzenie Środka Identyfikacji Elektronicznej (ŚIE)** - oznacza wydanie Środka Identyfikacji Elektronicznej w rozumieniu Rozporządzenia eIDAS.

**Uwierzytelnianie** - w rozumieniu ogólnym oznacza proces polegający na zweryfikowaniu zadeklarowanej tożsamości osoby, urzędnika lub usługi biorącej udział w wymianie danych. Dla przypadku użycia Środków Identyfikacji Elektronicznej oznacza proces elektroniczny, który umożliwia identyfikację elektroniczną Użytkownika, lub potwierdzenie pochodzenia oraz integralności weryfikowanych danych w postaci elektronicznej, zgodnie z Rozporządzeniem eIDAS (art. 3 pkt 5).

**Użytkownik** - osoba fizyczna będąca konsumentem, która zawarła z Bankiem umowę o korzystanie z systemów bankowości elektronicznej umowę o bankowość internetową i wykorzystuje Usługę w celu, posługując się Środkami Identyfikacji Elektronicznej lub Informacjami w celu realizacji operacji w serwisie Strony Ufającej.

4. Usługa nie służy do przenoszenia danych, o którym mowa w art. 20 RODO.
5. Usługa jest świadczona drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
6. Dane przekazywane (uwalnianie) w ramach Usługi pochodzą z wydanego przez Bank na wniosek Użytkownika jednorazowego Środka Identyfikacji Elektronicznej, w przypadku gdy Bank przekazuje (tj. uwalnia ze Środka Identyfikacji Elektronicznej):
  - a) Pierwsze imię,
  - b) Nazwisko,
  - c) Numer pesel,
  - d) Data urodzenia,
  - e) Miejsce urodzenia,
  - f) Kraj urodzenia,
  - g) Obywatelstwa,
  - h) Typ dokumentu tożsamości,
  - i) Seria i numer dokumentu tożsamości,
  - j) Data ważności dokumentu tożsamości,
  - k) Potwierdzony numer telefonu,
  - l) Pełnoletność

albo z Informacji w przypadku, gdy Bank przekazuje:

- a) Telefon kontaktowy
- b) Adres mailowy
- c) Adres zamieszkania - Ulica

- d) Adres zamieszkania – Numer domu/numer lokalu
- e) Adres zamieszkania – Kod – pocztowy
- f) Adres zamieszkania – Miejscowość
- g) Adres zamieszkania – Kraj
- h) Adres korespondencyjny – Ulica
- i) Adres korespondencyjny – Numer domu/numer lokalu
- j) Adres korespondencyjny – Kod – pocztowy,
- k) Adres korespondencyjny – Miejscowość
- l) Adres korespondencyjny – Kraj.

7. Skorzystanie z Usługi przez Użytkownika wymaga złożenia przez niego następujących oświadczeń:
  - a) oświadczenie o zapoznaniu się i zobowiązaniu się do przestrzegania Regulaminu,
  - b) oświadczenie potwierdzające aktualność przekazywanych danych Klienta,
  - c) oświadczenie wyrażające zgodę na przekazanie danych objętych tajemnicą bankową
  - d) oświadczenie zawierające wniosek o wydanie Środka Identyfikacji Elektronicznej
  - e) oświadczenie wyrażające zgodę na uwolnienie danych ze Środka Identyfikacji Elektronicznej lub przekazanie danych spoza tego Środka w postaci Informacji lub oświadczenie woli zawierające autoryzację w postaci potwierdzenia określonego oświadczenia.
  
8. Przekazanie danych w ramach Środka Identyfikacji Elektronicznej lub Informacji może wymagać dodatkowej weryfikacji np. w postaci kodu autoryzacyjnego wysłanego na telefon do autoryzacji o którym mowa w Regulaminie SBI.
  
9. Użytkownik zobowiązuje się korzystać z Usługi osobiście i nie udostępniać jej innym osobom.
  
10. Użytkownik zobowiązuje się wykorzystywać Usługę, zgodnie z prawem, jedynie w celu w jakim została ona stworzona.
  
11. Użytkownik zobowiązuje się na bieżąco aktualizować swoje dane wykorzystywane na potrzeby realizacji Usługi.
  
12. Użytkownik zobowiązuje się niezwłocznie zgłaszać Bankowi utratę, kradzież, przywłaszczenie możliwości korzystania z Usługi, w szczególności ze Środka Identyfikacji Elektronicznej lub utratę wyłącznej kontroli nad danymi umożliwiającymi identyfikację przy użyciu Usługi w tym ŚIE albo stwierdzenie nieuprawnionego korzystania z Usługi , w tym użycia ŚIE. Do Usługi mają zastosowanie również odpowiednie postanowienia rozdziału N regulamin świadczenia usług Systemu bankowości internetowej ING Banku Śląskiego S.A.
  
13. Użytkownik z chwilą rozpoczęcia korzystania z Usługi, w szczególności z chwilą wydania mu Środka Identyfikacji Elektronicznej zobowiązuje się podejmować wszelkie niezbędne działania służące zapobieżeniu naruszeniu indywidualnych zabezpieczeń Usługi, w tym ŚIE lub danych umożliwiających identyfikację przy użyciu tej Usługi w tym ŚIE.

14. Bank ma prawo w przypadku nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Regulaminu:
    - a) zawiesić korzystanie przez Użytkownika z Usługi w tym ze środka identyfikacji elektronicznej na czas wskazany przez Bank,
    - b) przywrócić możliwość korzystania z Usługi w tym ze środka identyfikacji elektronicznej w przypadku ustania przyczyny zawieszenia.
    - c) ze względu na fakt, że wydawane w Usłudze Środki Identyfikacji Elektronicznej są jednorazowe Bank nie ma możliwości cofnięcia, wymiany albo wznowienia dane Środka.
  
  15. Użytkownik z tytułu korzystania z Usługi może złożyć reklamacje w następujące sposoby:
    - a) przez system bankowości internetowej,
    - b) przez formularz reklamacji na [www.ingbank.pl](http://www.ingbank.pl),
    - c) telefonicznie (od poniedziałku do piątku w godz. 08:00-19:00) pod numerem:
      - 0 800 163 012 – dla telefonów stacjonarnych (numer bezpłatny),
      - (32) 357 00 62 – dla telefonów stacjonarnych i komórkowych (koszt połączenia wg stawek operatora),
    - d) osobiście w dowolnym oddziale Banku,
    - e) listownie na adres:  
ING Bank Śląski S.A.  
ul. Sokolska 34  
Centrum Obsługi Klienta - TeamING,  
40-086 Katowice.

Użytkownik powinien zgłosić reklamację od razu po sytuacji, do której ma zastrzeżenia.
  
  16. Użytkownik może wybrać następujące sposoby odpowiedzi:
    - a) przez system bankowości internetowej;
    - b) listownie;
    - c) na innym trwałym nośniku danych, o ile Bank udostępni taką formę powiadomienia.
  
  17. Bank przesyła odpowiedź w sposób, jaki Użytkownik wybierze podczas składania reklamacji.
  
  18. Bank udzieli odpowiedzi na reklamację tak szybko, jak to możliwe. Zrobi to najpóźniej 30 dni od otrzymania reklamacji. Gdy Bank będzie rozpatrywać reklamację, może poprosić Użytkownika o dodatkowe informacje lub dokumenty. Czas rozpatrzenia może się wydłużyć w uzasadnionych przypadkach. Nie może jednak przekroczyć 60 dni od dnia, w którym Bank otrzymał reklamację. Bank poinformuje Użytkownika o wydłużeniu czasu reklamacji i poda przyczynę opóźnienia.
  
  19. Bank informuje, że jest administratorem danych osobowych przetwarzanych w celu wykonania Usługi. W związku z realizacją Usługi Bank przetwarza dane w odniesieniu do których Użytkownik wyraził zgodę (zawnioskował) o przekazanie ich innemu podmiotowi (Stronie Ufającej). Na podstawie niniejszego regulaminu dane osobowe Użytkownika są przetwarzane w związku z wykonywaniem praw i obowiązków związanych z Usługą w okresie jej wykonywania, a także w celu archiwizacyjnym. Prawa Użytkownika i pozostałe informacje wymagane prawem o danych osobowych zostały podane w odrębnej informacji dot. danych osobowych, która jest udzielana każdemu klientowi Banku.
-

20. Regulamin znajduje się w na stronie internetowej [www.ing.pl](http://www.ing.pl) oraz w systemie bankowości internetowej Moje ING.
21. Regulamin jest jedynym dokumentem, który określa zasady Usługi. Materiały reklamowe mają jedynie charakter promocyjno-informacyjny.
22. Ewentualne spory, które wynikną w związku z realizacją Usługi, mogą być rozstrzygane w trybie pozasądowym. Wnioski można składać do:
  - a) Rzecznika Finansowego ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)). Rzecznik działa zgodnie z ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
  - b) Arbitra bankowego działającego przy Związku Banków Polskich ([www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/dzialalnosc](http://www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/dzialalnosc)). Arbitrer rozstrzyga spór i wydaje swoje orzeczenie zgodnie z regulaminem bankowego arbitrażu konsumenckiego.
23. Użytkownik, który ma miejsce zamieszkania na terenie państwa członkowskiego Unii Europejskiej, w związku z korzystaniem z Usługi przez Internet, ma prawo rozstrzygnąć spór w trybie pozasądowym przez europejską platformę internetowego rozstrzygnięcia sporów. Platforma nazywa się ODR (z ang. online dispute resolution) i jest dostępna na stronie <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
24. Tylko jeden z uprawnionych podmiotów (zwany podmiotem ADR) może rozpatrywać skargi w trybie pozasądowym zgodnie z jego regulaminem, jeśli wcześniej zgodzą się na to Bank i Użytkownik.
25. Wykaz podmiotów ADR znajduje się na stronie Platformy ODR.
26. Nawet jeśli Użytkownik skorzysta z Platformy ODR, nadal może złożyć wniosek do Arbitra bankowego lub Rzecznika Finansowego.
27. Bank również może złożyć wniosek o wszczęcie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu przeciwko Użytkownikowi za pośrednictwem Platformy ODR – jeśli obie strony wcześniej zgodzą się na takie rozwiązanie, a regulamin podmiotu ADR i prawo nie wyłączają takiej możliwości.
28. Użytkownik może również zwrócić się o pomoc do rzecznika konsumenta (miejskiego lub powiatowego).