



## Regulamin zawierania umów drogą elektroniczną z osobami fizycznymi z weryfikacją tożsamości klienta z wykorzystaniem aplikacji mObywatel lub e-Dowodu w VeloBank S.A. (obowiązuje od 21.03.2025r.)

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### §1.

1. Na podstawie tego **regulaminu**, **bank** świadczy usługi drogą elektroniczną w zakresie zawierania przez **klientów** umów z wykorzystaniem **aplikacji mObywatel** lub **e-Dowodu** i **uwierzytelnieniem użytkownika** przez **węzeł krajowy**. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta po zapoznaniu się i zaakceptowaniu przez **klienta regulaminu**, w momencie przystąpienia przez **klienta** do wypełniania **wniosku** o dany produkt. **Klient** ma możliwość zapoznania się z **regulaminem** w każdym czasie na stronie [www.velobank.pl](http://www.velobank.pl)
2. **Bank** na zasadach określonych w tym **regulaminie** oferuje klientom możliwość zawarcia umów o następujące produkty:
  - 1) **rachunek**,
  - 2) **konto oszczędnościowe**,
  - 3) **kanały zdalne**,
  - 4) **kartę debetową**,
  - 5) **limit w rachunku**,
  - 6) **kredyt niskokwotowy**,
  - 7) **ubezpieczenie**.
3. **Bank** może oferować poszczególne produkty w ramach pakietów.
4. W każdym przypadku **bank** wymaga zawarcia umowy o **kanały zdalne**.

### DEFINICJE

#### §2.

1. Użyte w **regulaminie** pojęcia zapisane w treści **pogrubioną czcionką** oznaczają:
  - 1) **aplikacja mObywatel** – oprogramowanie przeznaczone dla urządzeń mobilnych, w którym są udostępniane usługi świadczone przez podmioty publiczne oraz podmioty niepubliczne, o którym mowa w art. 2 pkt 1 Ustawy z 26 maja 2023 r. o aplikacji mObywatel.
  - 2) **aplikacja eDO App** – aplikacja mobilna oferująca usługi umożliwiające wykorzystanie funkcji warstwy elektronicznej **e-Dowodu**.
  - 3) **bank** – VeloBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, Rondo Ignacego Daszyńskiego 2 C, 00-843 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000991173, NIP 7011105189, REGON 523075467, z kapitałem zakładowym w wysokości 711.734.000,00 złotych wpłaconym w całości.
  - 4) **bankowość internetowa** – kanał dostępu do posiadanych produktów i usług w **banku**, umożliwiający uzyskiwanie zalogowanemu **posiadaczowi** informacji o nich oraz składanie **dyspozycji** za pośrednictwem sieci Internet, przy użyciu przeglądarki www.
  - 5) **bankowość mobilna** – kanał dostępu do posiadanych produktów i usług w **banku**, umożliwiający zalogowanemu **posiadaczowi** uzyskiwanie informacji o nich oraz składanie **dyspozycji** za pośrednictwem sieci Internet przy użyciu dedykowanej aplikacji mobilnej.
  - 6) **dyspozycja** - każde oświadczenie woli **posiadacza** lub osoby przez niego upoważnionej w ramach udostępnionych przez **bank** funkcjonalności **rachunku** oraz usług i funkcjonalności w **kanalach zdalnych**, w tym **zlecenie**

## **płatnicze.**

- 7) **dostawca** – bank lub inny podmiot świadczący usługi płatnicze na podstawie **UUP**.
- 8) **e-Dowód** – polski dowód osobisty, wydawany po 4 marca 2019 r., wyposażony w warstwę elektroniczną, czyli elektroniczny chip, zawierającą między innymi dane dotyczące osoby oraz dane dotyczące dowodu osobistego wraz z danymi je uwierzytelniającymi.
- 9) **kanały zdalne** - kanały dostępu do **usługi bankowości elektronicznej**, w szczególności **bankowość internetowa**, **bankowość mobilna** oraz do **usługi bankowości telefonicznej**, w tym infolinia **banku**.
- 10) **karta debetowa** – karta płatnicza w rozumieniu **UUP**, uprawniająca do dokonywania transakcji w ciężar **rachunku**, dalej zwana **kartą**.
- 11) **klient/konsument** – osoba fizyczna posiadająca polskie obywatelstwo, zawierająca z **bankiem** umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, składająca w **banku wniosek** o zawarcie umowy o wybrany przez siebie produkt oferowany przez **bank** drogą elektroniczną.
- 12) **kod SMS** - jednorazowy kod generowany przez **bank** i wysyłany w formie powiadomienia SMS, służący **klientowi** do złożenia oświadczenia woli o zawarciu **umowy/umów drogą elektroniczną**.
- 13) **konto oszczędnościowe** - otwierany i prowadzony przez **bank** na rzecz **posiadacza rachunek** o charakterze oszczędnościowym, będący **rachunkiem** płatniczym w rozumieniu **UUP**.
- 14) **kredyt niskokwotowy** - kredyt dla **konsumenta**, dostępny w ofercie **banku** (kredyt gotówkowy, kredyt ratalny, limit w rachunku) bez konieczności dostarczenia dokumentów dochodowych (na oświadczenie).
- 15) **limit w rachunku** - kredyt w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym w rozumieniu art. 5 pkt 4 **UKK**.
- 16) **lokata** – rachunek terminowej lokaty oszczędnościowej.
- 17) **nierezydent** – osoba fizyczna nieposiadająca miejsca zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w rozumieniu przepisu art. 3 ust. 1a ustawy z dnia 26 lipca 1991 roku o podatku dochodowym od osób fizycznych.
- 18) **placówka banku** – oddział własny **banku** lub placówka współpracująca (franczyzowa) VeloBanku, w których prowadzona jest obsługa **klientów**.
- 19) **posiadacz** – osoba fizyczna, będąca **rezydentem** bądź **nierezydentem**, na rzecz której **bank** prowadzi **rachunek**, **lokata** lub świadczy **usługę bankowości elektronicznej** lub **usługę bankowości telefonicznej**. W przypadku rachunku wspólnego - wszyscy **posiadacze rachunku**.
- 20) **PPP** - Ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
- 21) **profil mObywatel** - środek identyfikacji elektronicznej, obsługiwany przy użyciu usługi udostępnionej w **aplikacji mObywatel**, o którym mowa w art. 2 pkt. 11) ustawy z dnia 26 maja 2023 r. o aplikacji mObywatel.
- 22) **profil osobisty** – środek identyfikacji elektronicznej zapisany wewnątrz **e-Dowodu**, o którym mowa w art. 2 ust. 1 pkt. ustawy z dnia 6 sierpnia 2010 r. o dowodach osobistych.
- 23) **rachunek** – otwierany i prowadzony przez **bank** na rzecz **posiadacza rachunek** o charakterze oszczędnościowo-rozliczeniowym, będący **rachunkiem** płatniczym w rozumieniu **UUP**.
- 24) **regulamin** – ten **regulamin** zawierania umów drogą elektroniczną z wykorzystaniem aplikacji mObywatel lub e-Dowodu w VeloBank S.A., stanowiący regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 25) **rejestr zastrzeżeń numerów PESEL** - jest centralnym zbiorem danych osobowych pełnoletnich osób fizycznych, prowadzonym w systemie teleinformatycznym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, w celu zapobiegania negatywnym konsekwencjom nieuprawnionego wykorzystania danych osobowych osób, które zastrzegą numer PESEL.
- 26) **rezydent** – osoba fizyczna posiadająca miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- 27) **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, w skrócie: RODO).
- 28) **strona internetowa banku** – domena będąca własnością **banku** zamieszczona pod adresem [www.velobank.pl](http://www.velobank.pl).
- 29) **ubezpieczenie** – ubezpieczenie do kredytu gotówkowego lub ratalnego dostępne w **banku**.
- 30) **umowa zawarta drogą elektroniczną** – umowa o produkt, o której mowa w § 1 ust 2, zawarta w trybie określonym w **regulaminie**, której zawarcie stanowi usługę świadczoną drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18

lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, zawarta bez jednoczesnej obecności stron (na odległość) poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie klienta, przesyłana i otrzymywana za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej, zwana też **umową o produkt**.

- 31) **uwierzytelnienie** – proces polegający na potwierdzeniu zadeklarowanej tożsamości przez **użytkownika** z wykorzystaniem **profilu mObywatel** lub **profilu osobistego**.
- 32) **UKK** – Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim.
- 33) **UUP** – Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
- 34) **usługa bankowości elektronicznej** – usługa polegająca na dostępie przez **posiadacza** do jego produktów i usług w **banku**, umożliwiająca uzyskiwanie informacji o tych produktach oraz składanie **dyspozycji** za pośrednictwem sieci Internet w tym m.in. sprawdzenie salda **rachunku** płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty, sprawdzenie salda na rachunku kredytowym.
- 35) **usługa bankowości telefonicznej** – usługa polegająca na dostępie przez **posiadacza** do jego produktów i usług w **banku**, umożliwiająca uzyskiwanie informacji o tych produktach oraz składanie **dyspozycji** przez telefon za pośrednictwem infolinii **banku** w tym m.in. sprawdzenie salda **rachunku** płatniczego, sprawdzenie salda na rachunku kredytowym.
- 36) **użytkownik** – osoba fizyczna, która jest posiadaczem e-Dowodu lub korzysta na urządzeniu mobilnym z **aplikacji mObywatel**, która zaakceptowała **regulamin**.
- 37) **weryfikacja tożsamości klienta** – polega na potwierdzeniu przez **bank**, ustalonych danych identyfikacyjnych **klienta**: imienia i nazwiska, numeru PESEL, nazwiska rodzowego matki, kraju urodzenia, obywatelstwa, serii i numeru dowodu osobistego, daty wydania i daty ważności dowodu osobistego, adresu zamieszkania.
- 38) **węzeł krajowy** - rozwiązanie organizacyjno-techniczne, o którym mowa w ustawie z dnia 5 września 2016 o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej, umożliwiające uwierzytelnianie użytkownika składającego wnioski z wykorzystaniem **profilu mObywatel** lub **profilu osobistego**.
- 39) **wniosek** – każdy ze złożonych elektronicznie przez **klienta wniosków** o zawarcie umowy/umów o produkty, o których mowa w § 1 ust. 2 **regulaminu**.
- 40) **zlecenie płatnicze** - oświadczenie płatnika lub odbiorcy skierowane do jego dostawcy, zawierające polecenie dokonania transakcji.

## WARUNKI ZAWARCIA UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ I UMOWY O PRODUKT

### §3.

1. W celu zawarcia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz **zawarcia drogą elektroniczną umowy o produkt** z wykorzystaniem **aplikacji mObywatel** lub **e-Dowodu**, należy spełnić następujące warunki techniczne:
  - 1) dysponować urządzeniem z dostępem do Internetu (min. 3 Mb/s) oraz z możliwością odbioru wiadomości SMS,
  - 2) posiadać na urządzeniu wskazanym w pkt 1:
    - a) zainstalowaną **aplikację mObywatel** lub
    - b) zainstalowaną **aplikację eDO App** lub podłączony czytnik NFC, oraz posiadać **e-Dowód**,
  - 3) uruchomić przeglądarki:
    - a) internetowe:
      - Google Chrome (wersja 53 i nowsze),
      - Microsoft Edge (wersja 12 i nowsze),
      - Mozilla Firefox (wersja 36 i nowsze),
      - Opera (wersja 40 i nowsze),
    - b) Safari (wersja 40 i nowsze).mobilne:
      - Google Chrome (wersja 67 i nowsze),
      - Mozilla Firefox (wersja 60 i nowsze),
      - Safari (wersja 11.2 i nowsze – przeglądarka działa tylko na urządzeniach z systemem iOS),

➤ Samsung Internet (wersja 6.2 i nowsze).

2. **Klient** jest zobowiązany do należytego zabezpieczenia urządzeń (np. komputera, telefonu komórkowego, tabletu) za pomocą których zawiera umowę na podstawie regulaminu oraz **umowę o produkt**, poprzez:
  - 1) zainstalowanie na urządzeniu aktualnej wersji przeglądarki internetowej, legalnego oprogramowania systemowego i antywirusowego zawierającego aktualną bazę wirusów,
  - 2) stosowanie zapory sieciowej,
  - 3) wykonywania aktualizacji przeglądarki internetowej, oprogramowania systemowego i antywirusowego,
  - 4) instalowanie oprogramowania tylko z oficjalnych źródeł,
  - 5) nie otwieranie i nie odpowiadanie na wiadomości e-mail od nieznanych nadawców,
  - 6) nie otwieranie plików nieznanego pochodzenia, unikanie korzystania z usług świadczonych przez **bank** drogą elektroniczną w miejscach ogólnie dostępnych, takich jak kawiarenki internetowe Hot-Spoty czy miejsce pracy,
  - 7) nie używać adresu lub linku otrzymanego od osoby trzeciej – w takich przypadkach istnieje duże prawdopodobieństwo, że takie informacje zawierają fałszywe załączniki, mogą także zawierać linki prowadzące do fałszywych stron internetowych do złudzenia przypominających **stronę internetową banku**.
3. Zawarcie przez **klienta umowy drogą elektroniczną** o każdy z wnioskowanych produktów, wymaga spełnienia przez **klienta** warunków określonych w ofercie dla wybranego produktu. Zawarcie umowy **kredytu niskokwotowego** poprzedzone jest badaniem zdolności kredytowej, natomiast umowy o **ubezpieczenie** analizą wymagań i potrzeb **klienta**.
4. **Klienci** zajmujący eksponowane stanowisko polityczne w rozumieniu **PPP** nie mogą zawrzeć **umowy drogą elektroniczną** w procesie z wykorzystaniem **aplikacji mObywatel** lub **e-Dowodu**.
5. **Klienci** z zastrzeżonym numerem PESEL w **rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL** nie mogą zawrzeć **umowy drogą elektroniczną** w procesie z wykorzystaniem **aplikacji mObywatel** lub **e-Dowodu**.
6. **Bank** może odmówić zawarcia **umowy o produkt**, jeżeli nie będzie miał możliwości sprawdzenia zastrzeżenia numeru PESEL z powodu niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest **rejestr zastrzeżeń numerów PESEL**.
7. Złożenie **wniosku** o produkty oferowane przez **bank**, o których mowa w § 1 ust. 2, dostępne jest całodobowo przez 7 dni w tygodniu.
8. **Bank** odrzuci **wniosek** w następujących przypadkach:
  - 1) negatywnej **weryfikacji tożsamości klienta**
  - 2) **gdy klient** zajmuje eksponowane stanowisko polityczne w rozumieniu **PPP**
  - 3) negatywnej decyzji kredytowej
  - 4) gdy nie będzie mógł zastosować względem **klienta** choćby jednego ze środków bezpieczeństwa finansowego, o których mowa w § 6 ust 2.
9. W celu zawarcia **drogą elektroniczną** z wykorzystaniem **aplikacji mObywatel** lub **e-Dowodu** umowy o wnioskowane produkty muszą zostać spełnione łącznie następujące warunki:
  - 1) uzupełnienie przez **klienta** na **wniosku** danych osobowych niezbędnych do **uwierzytelnienia** przez **węzeł krajowy**, oraz danych teleadresowych,
  - 2) po przekierowaniu **klienta** na zewnętrzną stronę rządową (portal gov.pl), uwierzytelnienie się **klienta** przez **węzeł krajowy** z wykorzystaniem **profilu mObywatel** lub **profilu osobistego**,
  - 3) uzupełnienie przez **klienta** lub przekazanie **bankowi** przez **klienta** za pośrednictwem **aplikacji mObywatel** wymaganych do zawarcia **umowy/umów o produkt** danych osobowych. O ile **bank** udostępni taką możliwość, **klient** może edytować wybrane dane przekazane **bankowi** za pośrednictwem **aplikacji mObywatel**,
  - 4) pozytywna **weryfikacja danych** otrzymanych przez **bank** od **klienta** stosownie do pkt. 3) powyżej, podanie **bankowi** przez **klienta** dodatkowych informacji wymaganych dla zawarcia umów o wnioskowane produkty, w tym podanie głównego źródła uzyskiwania dochodu oraz złożenie oświadczenia o rezydencji podatkowej,
  - 5) potwierdzenie **bankowi** przez **klienta** poprawności jego danych osobowych oraz teleadresowych,
  - 6) udzielenie przez **klienta** zgód i złożenie oświadczeń wymaganych przez **bank** podczas składania **wniosku**,
  - 7) numer PESEL **klienta** nie może być zastrzeżony w **rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL** w chwili zawarcia **umowy/ów o produkt/y**,

- 8) złożenie przez klienta oświadczenia woli o zawarciu umowy/ów o produkt/y poprzez wpisanie kodu SMS otrzymanego w wiadomości SMS wysłanej przez bank zgodnie z § 4 ust. 3-5.
10. W przypadku przerwania wypełniania **wniosku** proces zawierania każdej **umowy/ów o produkt/y** oraz **uwierzytelnienia klienta** również zostaje przerwany, a dane osobowe oraz teleadresowe **klienta** nie będą zapisane i przechowywane w serwerach **banku**.
11. Zabronione jest podawanie w trakcie korzystania z **usługi świadczonej drogą elektroniczną** na podstawie tego **regulaminu** jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, czyli naruszających przepisy prawa, zasady współżycia społecznego lub dobra osobiste osób trzecich.
12. Do czasu **weryfikacji tożsamości klienta w placówce banku** albo za pomocą weryfikacji Selfie, **klient** nie może założyć więcej niż jednego **rachunku** w tej samej walucie.
13. **Klient** do czasu **weryfikacji danych w placówce banku** nie ma dostępu w bankowości elektronicznej do usług e- administracji, w tym usługi VeloID.

## ZAWARCIE UMOWY O WNIOSKOWANE PRODUKTY

### §4.

1. Przed zawarciem przez **klienta umowy/umów o produkt/y** bank wysyła na podany we **wniosku** adres e-mail **klienta** informacje przedkontraktowe i dokumenty dotyczące wnioskowanych produktów, w celu umożliwienia zapoznania się przez **klienta** z warunkami wybranej/nych przez niego **umowy/umów o produkt/y**.
2. Przekazanie **klientowi** przez **bank** dokumentów, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, oznacza złożenie przez **bank klientowi** oferty zawarcia wnioskowanej umowy, zgodnie z warunkami wskazanymi w przesłanych informacjach i dokumentach.
3. W celu zawarcia **umowy/umów drogą elektroniczną (umowy/ów o produkt/y)** **klient** wybiera dedykowany przycisk w procesie wnioskowania. Następnie **bank** niezwłocznie przesyła **klientowi** na numer telefonu wskazany **we wniosku** wiadomość SMS z **kodem SMS** umożliwiającym **klientowi** złożenie oświadczenia woli w postaci elektronicznej o zawarciu z **bankiem** wszystkich **umów o produkt/y** wymienionych w wiadomości SMS. **Bank** nie wyśle wiadomości SMS z **kodem SMS**, jeśli **klient** będzie miał zastrzeżony numer PESEL w **rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL**, o czym **bank** niezwłocznie poinformuje **klienta**.
4. **Kod SMS klient** wpisuje, w zależności od udostępnionego przez **bank** kanału zawierania umowy dla wybranego produktu, w wyznaczonym polu na **stronie internetowej banku** albo w wyznaczonym polu w **aplikacji mobilnej**.
5. **Klient** składa oświadczenie woli o zawarciu z **bankiem umowy/umów o produkt/y** w postaci elektronicznej poprzez jej podpisanie podpisem elektronicznym przy użyciu **kodu SMS** otrzymanego w wiadomości SMS. Wpisując **kod SMS klient** potwierdza również poprawność podanych **bankowi** danych osobowych i danych teleadresowych.
6. **Kod SMS** zachowuje ważność przez 5 minut od momentu jego przekazania do **klienta**.
7. Oświadczenie woli **klienta** złożone w postaci elektronicznej, spełnia wymagania określone w art. 7 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe.
8. Dniem zawarcia umowy jest dzień złożenia oświadczenia woli przez **klienta** w sposób opisany w ust. 3-5. Dzień ten zostanie potwierdzony również w potwierdzeniu zawarcia umowy przesyłanym **klientowi** w wiadomości SMS oraz na e- mail na numer i adres podane przez **klienta** podczas wnioskowania o produkt. Potwierdzenie zawarcia umowy jest przesyłane do **klienta** niezwłocznie po zawarciu **umowy/umów drogą elektroniczną**.
9. **Bank** wysyła **klientowi** login do bankowości elektronicznej (w tym **bankowości internetowej, bankowości mobilnej** oraz **usług bankowości telefonicznej**) na adres e-mail wskazany przez **klienta** **we wniosku** i jednorazowe hasło do logowania na numer telefonu komórkowego wskazany przez **klienta** **we wniosku**. **Bank** dokona ww. wysyłki po zawarciu **umowy/umów drogą elektroniczną** w sposób opisany w powyższych ustępach tego paragrafu

## REKLAMACJE

### §5.

1. Reklamacje mogą być składane:
- 1) w formie pisemnej:
- a) listownie, przesyłką pocztową w rozumieniu przepisów ustawy Prawo pocztowe na adres korespondencyjny **banku**: VeloBank S.A., Obszar Operacji, Rondo Ignacego Daszyńskiego 2c, 00-843 Warszawa, lub ul. Harcerska 14, 44-335 Jastrzębie-Zdrój, lub na adres korespondencyjny dowolnej **placówki banku** lub (lista

**placówek banku** dostępna jest na **stronie internetowej banku**),

- b) osobiście poprzez pozostawienie pisma w jednostce **banku** przyjmującej reklamacje (lista takich jednostek dostępna jest na **stronie internetowej banku** w sekcji dotyczącej składania reklamacji),
  - c) na adres do doręczeń elektronicznych Banku AE:PL-17448-25698-DWDCI-24, zarejestrowany w bazie adresów elektronicznych (adres dostępny od 1.04.2025r.)
- 2) w formie ustnej:
- a) osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce **banku** przyjmującej reklamacje – lista takich jednostek dostępna jest na **stronie internetowej banku** w sekcji dotyczącej składania reklamacji lub
  - b) telefonicznie poprzez kontakt z Infolinią **banku** (opłata za połączenie według taryfy operatora) pod numerami:  
+ 48 664 919 797 lub +48 32 604 30 01 – dla klientów dzwoniących z zagranicy) oraz +48 22 203 03 03 dla Klientów Bankowości Premium oraz +48 22 203 03 01 dla Klientów Private Banking,
- 3) drogą elektroniczną:
- a) z wykorzystaniem kanałów zdalnych lub
  - b) poprzez formularz kontaktowy dostępny na **stronie internetowej banku** pod adresem [www.velobank.pl](http://www.velobank.pl).
2. **Bank** może się zwrócić do składającego reklamację, w związku z rozpatrywaną reklamacją, o dostarczenie niezbędnych informacji oraz dokumentacji dotyczącej składanej reklamacji.
3. **Bank** rozpatruje reklamacje bez zbędnej zwłoki, w terminie nieprzekraczającym:
- 1) w przypadku reklamacji, które dotyczą usług płatniczych – do 15 dni roboczych od dnia ich otrzymania,
  - 2) w przypadku pozostałych reklamacji – do 30 dni kalendarzowych od dnia ich otrzymania. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi we wskazanym terminie nie będzie możliwe termin ten może ulec wydłużeniu. **Bank** poinformuje składającego reklamację przed upływem tego terminu o:
- 1) nowym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym niż:
    - a) 35 dni roboczych liczonych od dnia otrzymania reklamacji, w przypadku reklamacji, które dotyczą usług płatniczych,
    - b) 60 dni kalendarzowych liczonych od dnia otrzymania reklamacji, w przypadku pozostałych reklamacji
  - 2) przyczynach opóźnienia,
  - 3) okolicznościach, które wymagają ustalenia dla rozpatrzenia sprawy.
5. **Bank** powiadamia składającego reklamację o jej rozpatrzeniu poprzez udzielenie odpowiedzi na złożoną reklamację na piśmie lub na wniosek składającego reklamację, pocztą elektroniczną.
6. **Klient** może zwrócić się z prośbą o pomoc w sprawie objętej reklamacją do Rzecznika Finansowego, Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta bądź skierować sprawę do polubownego rozwiązywania w ramach Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego przy Związku Banków Polskich lub do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, jak również wystąpienia z wnioskiem o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego pozasądowego postępowania w sprawie sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami. Szczegółowe informacje wraz z danymi adresowymi dostępne są na stronach internetowych wymienionych instytucji.
7. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji są udostępniane przez **bank** za pośrednictwem **strony internetowej banku** oraz przez wywieszenie na tablicach ogłoszeń w jednostkach **banku** (lista takich jednostek dostępna jest na **stronie internetowej banku**).

## ŚRODKI BEZPIECZEŃSTWA FINANSOWEGO

### §6.

1. **Bank** na podstawie i w sytuacjach wskazanych w ustawie **PPP**, ma prawo m.in. do stosowania wobec **posiadacza środków bezpieczeństwa finansowego**.
2. Zgodnie z treścią ustawy **PPP**, środki bezpieczeństwa finansowego obejmują:
  - 1) identyfikację **klienta** oraz weryfikację jego tożsamości;
  - 2) identyfikację beneficjenta rzeczywistego oraz podejmowanie uzasadnionych czynności w celu:

- a) weryfikacji jego tożsamości,
  - b) ustalenia struktury własności i kontroli – w przypadku **klienta** będącego osobą prawną albo jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej;
- 3) ocenę stosunków gospodarczych i stosownie do sytuacji, uzyskanie informacji na temat ich celu i zamierzonego charakteru;
- 4) bieżące monitorowanie stosunków gospodarczych **klienta**, w tym:
- a) analizę transakcji przeprowadzanych w ramach stosunków gospodarczych w celu zapewnienia, że transakcje te są zgodne z wiedzą instytucji obowiązanej o **kliencie**, rodzaju i zakresie prowadzonej przez niego działalności oraz zgodne z ryzykiem prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu związanym z tym **klientem**,
  - b) badanie źródła pochodzenia wartości majątkowych będących w dyspozycji **klienta** – w przypadkach uzasadnionych okolicznościami,
  - c) zapewnienie, że posiadane dokumenty, dane lub informacje dotyczące stosunków gospodarczych są na bieżąco aktualizowane.
3. W przypadku, gdy **bank** nie może zastosować jednego ze środków bezpieczeństwa finansowego:
- 1) nie nawiązuje stosunków gospodarczych,
  - 2) nie przeprowadza transakcji okazjonalnej,
  - 3) nie przeprowadza transakcji z wykorzystaniem **rachunku** bankowego,
  - 4) rozwiązuje stosunki gospodarcze.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### §7.

1. **Klient** ma prawo do odstąpienia od umowy/umów zawartej/ych w procesie opisanym w tym **regulaminie**, zgodnie z jej/ich postanowieniami. Wzór odstąpienia od umowy stanowi załącznik do danej **umowy o produkt**. **Klient** może takie oświadczenie sporządzić również samodzielnie.
2. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, o której mowa w **regulaminie** rozwiązuje się wraz z zakończeniem procesu wnioskowania o produkty.
3. Właściwym dla **banku** organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
4. W **banku** stosowany jest Kodeks etyki, który jest dostępny pod adresem [www.velobank.pl/dokumenty/kodeks-etyki](http://www.velobank.pl/dokumenty/kodeks-etyki)
5. Językiem właściwym dla umów zawieranych na zasadach określonych w tym **regulaminie** jest język polski.
6. Prawem właściwym, które stanowi podstawę dla stosunków **banku** z **klientem** przed zawarciem umów zawieranych na zasadach określonych w tym **regulaminie** oraz do zawarcia i wykonania tych umów, jest prawo polskie. **Bank** jako administrator danych, informuje, że będzie przetwarzał dane osobowe **klientów** w celu zawarcia umowy/ umów zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b **RODO**. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się na [www.velobank.pl/rodo](http://www.velobank.pl/rodo).