

Regulamin zawierania umów drogą elektroniczną z osobami fizycznymi w VeloBank S.A. (obowiązuje od 02.07.2025r.)

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1.

1. **Regulamin** określa warunki i zasady składania **wniosek** i zawierania **umów** w postaci elektronicznej o produkty wskazane w ust. 2 tego paragrafu.
2. **Klient** na zasadach określonych w tym **regulaminie** może zawrzeć **umowy** o następujące produkty:
 - 1) **kredyt**,
 - 2) **limit w rachunku**,
 - 3) **ubezpieczenie**,
 - 4) **rachunek**,
 - 5) **karta debetowa**.
3. **Wnioskowanie** o produkty na podstawie **regulaminu** wiąże się z zawarciem umowy o **kanały zdalne**.
4. **Bank** w procesach opisanych w **regulaminie** oferuje produkty w ramach pakietów. Zawarcie umów o poszczególne produkty oddzielnie (nie w ramach pakietów) możliwe jest w **placówkach banku** lub w **kanalach zdalnych**.
5. Zawarcie **umowy** na zasadach opisanych w **regulaminie** lub jej wejście w życie wymaga **potwierdzenia** tożsamości **klienta**. Tożsamość **klienta** może zostać potwierdzona w jeden z następujących sposobów:
 - 1) **weryfikacja tożsamości z wykorzystaniem selfie**, albo
 - 2) **weryfikacja tożsamości z wykorzystaniem aplikacji mObywatel** albo **e-Dowodu** z uwierzytelnieniem użytkownika przez **węzeł krajowy**, albo
 - 3) **weryfikacja tożsamości z wykorzystaniem usługi dostępu do informacji o rachunkach (AIS - Account Information Service)** - jest to metoda niedostępna dla klientów wnioskujących o **kredyt standardowy** i **samochodowy**.
6. Sposób weryfikacji tożsamości wybiera **klient**. Instrukcja weryfikacji tożsamości będzie widoczna na ekranie urządzenia podczas wnioskowania o produkt.
7. Wyrażenia, które zostały zapisane **pogrubioną czcionką**, znajdują się w definicjach na końcu **regulaminu**.

WARUNKI ŚWIADCZENIA PRZEZ BANK USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§2.

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta w momencie, gdy **klient** zaakceptuje **regulamin**. **Klient** otrzymuje **regulamin** na adres e-mail. Po akceptacji **regulaminu** **klient** może złożyć **wniosek** o wybrany przez siebie produkt.
2. Świadczenie usług drogą elektroniczną przez **bank** na rzecz **klienta** jest bezpłatne. **Klient** ponosi natomiast koszty na rzecz operatorów usług internetowych i telefonicznych zgodnie ze stosowanymi przez nich stawkami.
3. W celu zawarcia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz złożenia **wniosku** i zawarcia **umowy** drogą elektroniczną **klient** powinien spełnić łącznie następujące warunki techniczne:
 - 1) być posiadaczem aktywnego urządzenia (np. telefonu komórkowego/smartfonu) zarejestrowanego w sieci działającego na terenie RP operatora telefonii komórkowej z dostępem do Internetu (min. 3 Mb/s) oraz z możliwością odbioru wiadomości SMS,
 - 2) posiadać dostęp do urządzenia wyposażonego w oprogramowanie umożliwiające otwieranie i zapisywanie plików PDF oraz uruchomienie 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) lub
 - Safari (wersja 40 i nowsze);
 - b) 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) lub
 - Samsung Internet (wersja 6.2 i nowsze);

- 3) posiadać aktywny adres e-mail,
 - 4) w zależności od metody weryfikacji tożsamości:
 - a) w przypadku **weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem aplikacji mObywatel** - zainstalować aktualną wersję **aplikacji mObywatel**.
 - b) w przypadku weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem **e-Dowodu** – zainstalować aktualną wersję **eDO App** lub podłączony czytnik NFC,
 - c) w przypadku **weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem selfie** - posiadać telefon komórkowy wyposażony w kamerę (min. 1280 mpx x 720 mpx).
 4. **Klient** jest zobowiązany do należytego zabezpieczenia urządzeń (np. komputera, telefonu komórkowego, tabletu), za pomocą których zawiera **umowę** na podstawie **regulaminu** poprzez:
 - 1) zainstalowanie na urządzeniu aktualnej wersji przeglądarki internetowej, legalnego oprogramowania systemowego i antywirusowego zawierającego aktualną bazę wirusów, stosowanie zapory sieciowej,
 - 2) wykonywanie aktualizacji oprogramowania systemowego i antywirusowego,
 - 3) instalowanie oprogramowania tylko z oficjalnych źródeł,
 - 4) nieotwieranie i nieodpowiadanie na wiadomości e-mail od nieznananych nadawców,
 - 5) nieotwieranie plików nieznanego pochodzenia, unikanie korzystania z usług świadczonych przez **bank** drogą elektroniczną w miejscach ogólnie dostępnych, które umożliwiają ingerencję czy dostęp do tych informacji osobom trzecim,
 - 6) nieużywanie 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**,
 - 7) zachowanie w poufności otrzymanego **kodu SMS** i nieudostępnianie go osobom trzecim.
 5. Złożenie przez **klienta wniosku** drogą elektroniczną jest możliwe całodobowo przez 7 dni w tygodniu.
 6. **Klient** może złożyć **wniosek**, jeżeli posiada:
 - 1) pełną zdolność do czynności prawnych,
 - 2) ważny **dokument tożsamości** lub **e-dowód**,
 - 3) adres zamieszkania na terenie Polski,
 - 4) aktualne dane identyfikacyjne i teleadresowe w **banku** (warunek dotyczy **klientów** posiadających relację z **bankiem**),
 - 5) **rachunek w banku zewnętrznym**, na który otrzymuje **wynagrodzenie** - w przypadku **weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem usługi dostępu do informacji o rachunkach (AIS - Account Information Service)**.
 7. W celu zawarcia **umowy** o dany produkt lub usługę **klient** musi łącznie spełnić następujące warunki:
 - 1) uzupełnić w formularzu dane wymagane przez **bank** w procesie składania **wniosku**, w tym podać źródło uzyskania dochodu oraz złożyć oświadczenie o rezydencji podatkowej,
 - 2) w przypadku **kredytu standardowego** oraz **kredytu samochodowego** udokumentować dochody,
 - 3) udzielić zgód i oświadczeń wymaganych przez **bank** w procesie wnioskowania, w tym udzielić zgody na zawarcie **umowy** w postaci elektronicznej,
 - 4) nie mieć zastrzeżonego numeru PESEL w **rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL**, w chwili zawarcia **umowy**, czyli jej podpisania przez **klienta** i **bank** (warunek dotyczy umów o **produkt bankowy**),
 - 5) przejść **weryfikację tożsamości** w jeden z sposobów wskazanych w § 1 ust. 5 **regulaminu**.
 8. Zawarcie przez **klienta umowy** o każdy z wybranych produktów wymaga spełnienia przez **klienta** warunków określonych w ofercie dla wybranego produktu.
 9. Zawarcie **umowy kredytu** lub **limitu w rachunku** poprzedzone jest badaniem zdolności kredytowej, natomiast **umowy ubezpieczenia** analizą wymagań i potrzeb **klienta**.
 10. **Bank** odrzuci **wniosek** i nie podpisze **umowy** w przypadku zaistnienia któregokolwiek z poniższych zdarzeń:
 - 1) jeśli **klient** jest **PEP**, członkiem rodziny **PEP** lub osobą znaną jako bliski współpracownik **PEP**,
 - 2) negatywnej **identyfikacji klienta** z wykorzystaniem **selfie** oraz z wykorzystaniem usługi **dostępu do informacji o rachunkach (AIS - Account Information Service)** z użyciem **przelewu weryfikacyjnego**,
 - 3) negatywnej **identyfikacji** i **weryfikacji tożsamości klienta** z wykorzystaniem **aplikacji mObywatel** lub **e-Dowodu** albo z **wykorzystaniem usługi dostępu do informacji o rachunkach (AIS - Account Information Service)**,
 - 4) gdy nie może zastosować względem **klienta** choćby jednego ze środków bezpieczeństwa finansowego, o których mowa w § 6 **regulaminu**,
 - 5) gdy w chwili zawierania **umowy**, czyli jej podpisania przez **klienta** i **bank**, **klient** posiada zastrzeżony numer PESEL w **rejestrze zastrzeżeń PESEL**,
- a dodatkowo w przypadku **kredytów**:
- a) jeśli osoba wnioskująca ma obecnie zawartą umowę o oferowane przez **bank produkty bankowe**,

- b) w przypadku negatywnej decyzji kredytowej;
- a w przypadku **ubezpieczenia**:
 - a) wynik analizy wymagań i potrzeb **klienta** jest negatywny;
- a w przypadku **rachunku**:
 - a) jeżeli osoba wnioskująca ma obecnie zawartą umowę o **VeloKonto**, a jako metodę **weryfikacji tożsamości klienta** wybierze metodę z wykorzystaniem **aplikacji mObywatel** lub **eDowodu**.

ZAWARCIE UMOWY O WNIOSKOWANE PRODUKTY

§3.

1. Przed podpisaniem **umowy** przez **klienta**, **bank** wysyła na podany przez niego we **wniosku** adres e-mail dokumenty przedkontraktowe dotyczące wnioskowanych produktów. **Bank** przesyła te dokumenty w formacie plików PDF.
2. Po otrzymaniu wskazanych w ust. 1 dokumentów, **klient** zapoznaje się z warunkami dotyczącymi wnioskowanych produktów.
3. **Klient** podpisuje **umowę podpisem elektronicznym**.
4. W celu podpisania **umowy** **klient** wybiera dedykowany przycisk do zawarcia **umowy**. Następnie **bank** niezwłocznie przesyła **klientowi** na numer telefonu wskazany we **wniosku** wiadomość SMS z **kodem SMS** umożliwiającym **klientowi** podpisanie umów o wnioskowane produkty **podpisem elektronicznym**.
5. **Kod SMS** zachowuje ważność przez 5 minut od momentu jego wysłania przez **bank**.
6. Jeżeli **klient** wnioskuje o więcej niż jeden produkt, podpisuje wszystkie **umowy** poprzez wpisanie jednego **kodu SMS**.
7. Jeżeli numer PESEL **klienta** nie jest zastrzeżony w **rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL**, **bank** niezwłocznie podpisuje **umowę o produkt bankowy** opatrząc ją **pieczęcią elektroniczną**. **Bank** nie opatrzy **umowy o produkt bankowy** **pieczęcią elektroniczną**, jeśli **klient** będzie miał zastrzeżony numer PESEL w **rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL**, o czym **bank** niezwłocznie poinformuje **klienta**.
8. Umowa o **produkt bankowy** zostaje zawarta z dniem jej opatrzenia przez **bank** **pieczęcią elektroniczną**. **Bank** poinformuje **klienta** o zawarciu **umowy o produkt bankowy** niezwłocznie wysyłając na podany przez **klienta** e-mail dokument/y **umowy/ów o produkt bankowy** opatrzone/e **pieczęcią elektroniczną** wraz z załącznikami.
9. **Umowa o produkt bankowy**:
 - 1) w przypadku **weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem selfie** - zostaje zawarta pod warunkiem uzyskania pozytywnej **weryfikacji tożsamości klienta** przez **bank** (warunek zawieszający). **Weryfikacja tożsamości klienta** odbywa się w codziennie od 8:00 do 20:00, a w soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy od 09:00 do 20.00,
 - 2) w przypadku **weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem usługi dostępu do informacji o rachunkach (AIS - Account Information Service)**, gdy **bank** wymaga dodatkowej weryfikacji z użyciem **przelewu weryfikacyjnego** - zostaje zawarta pod warunkiem uzyskania pozytywnej **weryfikacji tożsamości klienta**, która nastąpi po potwierdzeniu poprzez **przelew weryfikacyjny** zgodności danych (imienia i nazwiska) **klienta** (warunek zawieszający). **Weryfikacja tożsamości klienta** nastąpi najpóźniej do końca następnego dnia roboczego.
10. Uzyskanie pozytywnej **weryfikacji tożsamości klienta** przez **bank**, czyli spełnienie warunku zawieszającego, w przypadkach, o których mowa w ust. 9 powyżej, zostanie potwierdzone przez **bank** poprzez przesłanie do **klienta** na numer telefonu i adres e-mail wskazane we **wniosku**, wiadomości SMS i e-mail informujących o tym, że **umowa o produkt bankowy** jest aktywna. Pozytywna **weryfikacja tożsamości klienta** stanowi moment wejścia w życie **umowy o produkt bankowy** i oznacza, że warunek zawieszający został spełniony.
11. W przypadku negatywnej **weryfikacji tożsamości klienta**, o których mowa w ust. 9 powyżej, **umowa o produkt bankowy** nie dochodzi do skutku, czyli nie zostaje zawarta. **Bank** poinformuje o tym **klienta**, wysyłając wiadomości SMS i e-mail na numer telefonu i adres e-mail **klienta** wskazane we **wniosku**.
12. Umowa **ubezpieczenia** zostaje zawarta w momencie złożenia przez klienta **podpisu elektronicznego**. Umowa **ubezpieczenia** zostaje zawarta pod warunkiem uruchomienia środków z **kredytu**. W przypadku braku uruchomienia środków z **kredytu**, umowa **ubezpieczenia** nie dochodzi do skutku i uznana jest za niezawartą.
13. **Bank** wysyła **klientowi** login do **kanałów zdalnych** na adres e-mail wskazany przez **klienta** we **wniosku** i jednorazowe hasło do logowania na numer telefonu komórkowego wskazany przez **klienta** we **wniosku**.
14. Zawarcie **umowy** może ulec opóźnieniu w przypadku czasowej niedostępności systemów bankowych bądź systemów informatycznych zewnętrznych.
15. Jeżeli **bank** nie będzie miał możliwości sprawdzenia zastrzeżenia numeru PESEL z powodu niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest **rejestr zastrzeżonych numerów PESEL**, to zawarcie **umowy** nie będzie możliwe.
16. **Umowa o produkt bankowy** zawarta na zasadach określonych w tym **regulaminie** spełnia wymagania formy pisemnej, zgodnie z art. 7 ust. 1-4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe i § 2-3 **rozporządzenia**. **Umowa ubezpieczenia** zawarta na zasadach określonych w tym **regulaminie** spełnia wymagania formy dokumentowej, o której mowa w art. 77² Kodeksu cywilnego.
17. **Klient** do czasu dodatkowej weryfikacji tożsamości w placówce **banku** nie ma dostępu w bankowości elektronicznej do usług e-administracji, w tym usługi VeloID.
18. W przypadku zawarcia **umowy**:

- 1) w procesie z wykorzystaniem **AIS** do czasu dodatkowej **weryfikacji tożsamości klienta** w placówce **banku** albo **weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem selfie**, **klient** nie może:
 - a) założyć więcej niż jednego **rachunku**,
 - b) zawrzeć umowy o **kredyt** inny niż **kredyt niskokwotowy**.
- 2) w procesie z wykorzystaniem **aplikacji mObywatel** albo **e-Dowodu** z uwierzytelnieniem użytkownika przez **węzeł krajowy** do czasu dodatkowej **weryfikacji tożsamości klienta** w placówce **banku** albo za pomocą **weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem selfie**, **klient** nie może założyć więcej niż jednego rachunku w tej samej walucie.

ZASADY WYKORZYSTANIA AIS DO ZAWIERANIA UMÓW DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 4.

1. **Klient** może zawrzeć drogą elektroniczną **umowę o produkty** z wykorzystaniem **AIS**, jeśli posiada **rachunek w banku zewnętrznym**. Lista **banków zewnętrznych** będzie każdorazowo wskazana podczas wnioskowania, po wyborze metody zawarcia **umowy** z wykorzystaniem **AIS**.
2. W przypadku gdy **bank zewnętrzny** w ramach usługi **AIS** nie udostępnia wszystkich niezbędnych danych na potrzeby **weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem AIS**, **bank** wymaga dodatkowej weryfikacji z użyciem **przelewu weryfikacyjnego**. **Bank** zwraca kwotę **przelewu weryfikacyjnego** na konto, z którego wykonano **przelew weryfikacyjny** wraz z najbliższą sesją rozliczeniową.
3. W celu dodatkowej weryfikacji z użyciem **przelewu weryfikacyjnego** **bank** udostępnia **PIS** (usługa inicjowania transakcji płatniczej) z **rachunku w banku zewnętrznym** wskazanym w ramach **AIS**. Zasady świadczenia usługi inicjowania transakcji płatniczej określa w Regulaminie świadczenia usługi inicjowania transakcji płatniczej (PIS) przez VeloBank S.A.
4. W celu zainicjowania **przelewu weryfikacyjnego** **bank** wykorzysta dane o udostępnionych przez **klienta** w ramach usługi **AIS** **rachunkach w banku zewnętrznym** w postaci numeru rachunku.
5. **Klient** udziela **bankowi** zgód, które upoważniają **bank** do działania w jego imieniu wobec **banku zewnętrznego** w zakresie niezbędnym do realizacji usługi **AIS**.
6. Informacje o **rachunku w banku zewnętrznym** będą przetwarzane przez **bank** jedynie w zakresie w jakim **klient** udzielił **bankowi** zgód w procesie wnioskowania o dany produkt/produkty i nie będą wykorzystywane w innych procesach.
7. W celu realizacji **AIS** **bank** korzysta z dedykowanego **API** albo innego rozwiązania zastępczego, które udostępnia **bank zewnętrzny**.
8. W ramach procesu zawierania **umów** z wykorzystaniem **AIS**, **bank** akceptuje jedynie **rachunki w banku zewnętrznym**, do których **klient** ma dostęp –online jako **posiadacz**.
9. **Bank** może realizować **AIS** za pośrednictwem **podmiotów zewnętrznych**. Przekazane do **podmiotów zewnętrznych** dane objęte są tajemnicą bankową oraz ochroną danych osobowych w takim samym stopniu i zakresie jak w przypadku **banku**. **Bank** ponosi pełną odpowiedzialność za czynności wykonywane za pośrednictwem **podmiotów zewnętrznych**.
10. **Bank** w ramach realizacji **AIS** nie może żądać **szczególnie chronionych danych** dotyczących płatności związanych z **rachunkami w banku zewnętrznym**.
11. **Bank** w ramach **AIS** uzyskuje dostęp tylko do tych informacji, które dotyczą wskazanych przez **klienta** **rachunków w banku zewnętrznym** i związanych z nimi historii transakcji.
12. Aby wyrazić zgodę na jednorazową realizację **AIS**, **klient** musi:
 - 1) zaznaczyć akceptację, która znajduje się przy treściach zgód na **wniosku** lub w systemie udostępnionym przez **bank zewnętrzny**,
 - 2) przejść do ekranu udostępnionego przez **bank zewnętrzny** wskazany przez **klienta**,
 - 3) potwierdzić **przy wykorzystaniu silnego** uwierzytelnienia na ekranie udostępnionym przez **bank zewnętrzny**, że udziela zgody na realizację **AIS**.
13. Zgoda na realizację **AIS** w ramach tego **regulaminu** jest jednorazowa, co oznacza, że **bank** tylko raz pobierze dane i nie będzie ich później aktualizować na podstawie udzielonej zgody.
14. **Bank** nie odpowiada za dokładność i treść danych udostępnionych do pobrania przez **bank zewnętrzny** ani za produkty oraz usługi oferowane przez **bank zewnętrzny**.
15. **Bank** nie pobiera opłat za realizację **AIS**.

REKLAMACJE

§5.

1. Reklamacje mogą być składane:
 - 1) na piśmie:
 - a) listownie, przesyłką pocztową w rozumieniu przepisów w rozumieniu art. 3 pkt. 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe albo nadają ją w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej 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 placówki franczyzowej (lista placówek dostępna jest na **stronie internetowej banku**),

- b) osobiście poprzez pozostawienie pisma w jednostce **banku** przyjmującej reklamację (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.
- 2) w formie ustnej:
 - a) osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce **banku** przyjmującej reklamację – lista takich jednostek dostępna jest na **stronie internetowej banku** w sekcji dotyczącej składania reklamacji lub
 - b) telefonicznie poprzez kontakt z **Infolinią** (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** 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 – 15 dni roboczych od dnia ich otrzymania,
 - 2) w przypadku pozostałych reklamacji – 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 odwołać się od odpowiedzi na reklamację do Rzecznika Klienta w **banku**.
7. W przypadku, w którym **bank** nie uwzględnił reklamacji, **klient** może zwrócić się z prośbą o pomoc w sprawie objętej reklamacją do Rzecznika Finansowego, Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
8. **Klientowi** przysługuje również prawo pozasądowego rozwiązywania sporów przed Arbitrem Bankowym przy Związku Banków Polskich, przed Sądem Polubownym 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.
9. **Klient** może również wystąpić z powództwem przeciwko **bankowi** do sądu powszechnego właściwego miejscowo i rzeczowo na zasadach określonych w kodeksie postępowania cywilnego.
10. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji są udostępniane przez **bank** z wykorzystaniem **strony internetowej banku** oraz wywieszone na tablicach ogłoszeń w jednostkach **banku** (lista takich jednostek dostępna jest na **stronie internetowej banku**).

ŚRODKI BEZPIECZEŃSTWA FINANSOWEGO

§6.

1. Zgodnie z treścią ustawy **PPP**, **bank** ma obowiązek stosowania środków bezpieczeństwa finansowego w trakcie nawiązywania i kontynuowania relacji z **klientem**.
2. Zgodnie z treścią ustawy **PPP**, środki bezpieczeństwa finansowego obejmują:
 - 1) **identyfikację oraz weryfikację tożsamości klienta;**
 - 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 ostką 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** zawartej w procesie opisanym w tym **regulaminie**, zgodnie z jej postanowieniami. Wzór odstąpienia od **umowy** stanowi załącznik do danej **umowy o produkt bankowy**. **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 **KNF**, a w sprawach dotyczących ochrony konsumenta Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
4. W **banku** stosowany jest Kodeks etyki, który jest dostępny pod adresem www.velobank.pl/dokumenty/kodeks-etyki
5. 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.
6. **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.

DEFINICJE

§8.

AIS	usługa dostępu do informacji o rachunku oznacza usługę on-line polegającą na dostarczaniu skonsolidowanych informacji dotyczących rachunku płatniczego klienta prowadzonego u innego dostawcy albo rachunków płatniczych klienta prowadzonych u innego dostawcy albo u więcej niż jednego dostawcy
API (Application Programming Interface)	interfejs, który bank zewnętrzny dostarcza bankowi do komunikacji i realizacji AIS
aplikacja mobilna	oprogramowanie dedykowane na urządzenia mobilne umożliwiające korzystanie z określonych usług oraz funkcjonalności wskazanych w Komunikacie dla użytkowników kanałów zdalnych VeloBank S.A.
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
bank	VeloBank S.A. z siedzibą w Warszawie, pod adresem 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, o kapitale zakładowym 711.734.000,00 zł w całości opłaconym
bank zewnętrzny	bank, z którym bank jest zintegrowany za pośrednictwem API banku zewnętrznego, do którego loguje się klient w procesie zawierania umowy z wykorzystaniem AIS i z którego dane o rachunkach udostępnia bankowi. Lista banków zewnętrznych, z którymi bank jest zintegrowany jest dostępna dla klienta w trakcie procesu.

osoba znana jako bliski współpracownik PEP	a) osoba fizyczna będąca beneficjentem rzeczywistym osoby prawnej, jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej lub trustu wspólnie z PEP lub utrzymująca z taką osobą inne bliskie stosunki związane z prowadzoną działalnością gospodarczą, b) osoba fizyczna będąca jedynym beneficjentem rzeczywistym osoby prawnej, jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej lub trustu, o których wiadomo, że zostały utworzone w celu uzyskania faktycznej korzyści przez PEP, o których mowa w art. 2 ust. 2 pkt 12 PPP
członek rodziny PEP	a) małżonek lub osoba pozostająca we wspólnym pożyciu z PEP, b) dziecko PEP i jego małżonek lub osoba pozostająca we wspólnym pożyciu, c) rodzice PEP, o których mowa w art. 2 ust. 2 pkt 3 PPP
dokument tożsamości	dowód osobisty polski
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
identyfikacja	polega na ustaleniu przez bank następujących danych identyfikacyjnych klienta : imienia, nazwiska, obywatelstwa, numeru PESEL, serii i numeru dokumentu tożsamości , daty wydania i daty ważności dokumentu tożsamości , nazwiska rodzowego matki, kraju urodzenia, adresu zamieszkania, adresu korespondencyjnego, adresu e-mail, numeru telefonu, opcjonalnie imienia matki, imienia ojca
kanały zdalne	kanały dostępu do usługi bankowości elektronicznej , w szczególności bankowość internetowa , bankowość mobilna oraz do usługi bankowości telefonicznej , w tym infolinia banku
karta debetowa	karta płatnicza w rozumieniu UUP, uprawniająca do dokonywania transakcji w ciężar rachunku
kod SMS	jednorazowy kod generowany przez bank i wysyłany w formie powiadomienia SMS, służący do złożenia przez klienta podpisu elektronicznego
kredyt	kredyt niskokwotowy , kredyt standardowy oraz kredyt samochodowy
kredyt niskokwotowy	kredyt dla konsumenta dostępny w ofercie banku (kredyt gotówkowy, kredyt ratalny, limit w rachunku) bez konieczności dostarczenia dokumentów dochodowych (na oświadczenie)
kredyt samochodowy	dostępny w ofercie „Wymarzone Auto” kredyt dla konsumenta przeznaczony na zakup pojazdu
kredyt standardowy	dostępny w ofercie banku kredyt dla konsumenta w standardowym procesie wnioskowania z wymogiem dokumentowania dochodu (kredyt gotówkowy, kredyt ratalny, pożyczka gotówkowa), z wyłączeniem kredytu niskokwotowego
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 produkt wskazany w § 1 ust. 2 regulaminu drogą elektroniczną
KNF	Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa
limit w rachunku	kredyt w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym w rozumieniu art. 5 pkt 4 UKK
PEP	osoba zajmująca eksponowane stanowisko polityczne wskazane w art. 2 ust. 2 pkt 11 PPP oraz w rozporządzeniu Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 27 lipca 2021 r. w sprawie wykazu krajowych stanowisk i funkcji publicznych będących eksponowanymi stanowiskami politycznymi
pieczęć elektroniczna	kwalifikowana pieczęć elektroniczna, o której mowa w § 2 pkt. 3 rozporządzenia , stanowiąca niezaprzeczalne potwierdzenie woli zawarcia umowy o produkt bankowy przez bank , zawierająca dane identyfikacyjne banku , zapewniająca integralność oraz autentyczność

	pochodzenia danych, z którymi została powiązana. Opatrzanie umowy pieczęcią elektroniczną jest równoznaczne ze złożeniem oświadczenia woli przez bank o zawarciu umowy o produkt bankowy
podpis elektroniczny	podpis elektroniczny w rozumieniu o § 2 pkt. 1) rozporządzenia , składany przez klienta poprzez wpisanie na stronie internetowej banku lub w aplikacji mobilnej w miejscu do tego przeznaczonym kodu SMS wysłanego na numer telefonu podany przez klienta we wniosku oraz jego zatwierdzenie przez klienta poprzez kliknięcie dedykowanego do tego przycisku w procesie wnioskowania
PPP	Ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu
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
profil osobisty	środek identyfikacji elektronicznej zapisany wewnątrz e-Dowodu , o którym mowa w art. 2 ust. 1 pkt. 10) ustawy z dnia 6 sierpnia 2010 r. o dowodach osobistych
przelew weryfikacyjny	zlecenie płatnicze na kwotę 1 grosza realizowane w ramach PIS
rachunek	otwierany i prowadzony przez bank na rzecz posiadacza rachunek o charakterze oszczędnościowo rozliczeniowym lub oszczędnościowym, będący rachunkiem płatniczym w rozumieniu UUP
rachunek w banku zewnętrznym	rachunek płatniczy w rozumieniu UUP prowadzony przez bank zewnętrzny na rzecz klienta (indywidualny lub wspólny), do którego klient posiada dostęp on-line
regulamin	ten „Regulamin zawierania umów drogą elektroniczną z osobami fizycznymi w VeloBank S.A.” stanowiący regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w art. 8 ust. 1-4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną
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
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)
rozporządzenie	rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 9 marca 2020 r. w sprawie dokumentów związanych z czynnościami bankowymi, sporządzanych na informatycznych nośnikach danych
strona internetowa banku	strona internetowa VeloBank S.A. www.velobank.pl
ubezpieczenie	ubezpieczenie do kredytu standardowego lub kredytu niskokwotowego dostępne w banku
UKK	Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim
mowa	umowa o produkt wskazany w § 1 ust. 2 regulaminu zawarta w postaci elektronicznej
umowa o produkt bankowy	kredyt, karta debetowa, limit w rachunku, rachunek, kanały zdalne
UUP	Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych
weryfikacja tożsamości klienta	polega na potwierdzeniu przez bank , ustalonych danych identyfikacyjnych klienta : imienia, nazwiska, numeru PESEL, kraju urodzenia, obywatelstwa, serii i numeru daty wydania i daty ważności dokumentu tożsamości
weryfikacja tożsamości klienta z wykorzystaniem selfie	polega na potwierdzeniu tożsamości klienta poprzez weryfikację danych biometrycznych z dowodu osobistego klienta oraz twarzy klienta
weryfikacja tożsamości klienta poprzez aplikację mObywatel	polega na potwierdzeniu przez bank , ustalonych danych identyfikacyjnych klienta : imienia i nazwiska, numeru PESEL, nazwiska rodzinnego matki, kraju urodzenia, obywatelstwa, serii i

	numeru dowodu osobistego, daty wydania i daty ważności dowodu osobistego, adresu zamieszkania
weryfikacja tożsamości z wykorzystaniem usługi dostępu do informacji o rachunkach (AIS - Account Information Service)	polega na weryfikacji tożsamości z użyciem usługi AIS wykorzystywanej w celu porównania przez bank danych klienta pozyskanych z banku zewnętrznego , które zostały udostępnione w ramach AIS , z danymi podanymi przez klienta w zakresie imienia i nazwiska, w celu weryfikacji ich zgodności oraz analizy historii transakcji na rachunku w banku zewnętrznym tj. na sprawdzeniu, czy jest wpływ wynagrodzenia
węzeł krajowy	rozwiązanie organizacyjno-techniczne o którym mowa w ustawie z dnia 5 września 2016 o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej, umożliwiające uwierzytelnianie klienta składającego wniosek z wykorzystaniem profilu mObywatel lub profilu osobistego
wniosek	każdy ze złożonych przez klienta wniosków o zawarcie umowy/umów o produkty, o których mowa w § 1 ust. 2 regulaminu
wynagrodzenie	wpływy z tytułu umowy o pracę, emerytury, zasiłku przedemerytalnego, świadczenie 800+
VeloKonto	rachunek oszczędnościowo–rozliczeniowy o nazwie VeloKonto lub VeloKonto Premium, będący rachunkiem płatniczym, prowadzony przez bank w polskich złotych