



Regulamin zawierania umów drogą elektroniczną z osobami fizycznymi w VeloBank S.A.

Obowiązuje od 13 lutego 2026 r.

Czego się dowiesz, gdy przeczytasz ten dokument

Zanim podpiszesz **umowę**, przeczytaj ten dokument. Opisujemy w nim zasady, na jakich możesz składać wnioski i zawierać z nami umowy w postaci elektronicznej o:

- **kredyt,**
- **limit w rachunku,**
- **ubezpieczenie,**
- **konto,**
- **kartę do konta.**

Wskazówki na początek

Zwróć uwagę na to, że w dokumencie używamy zwrotów **Ty** oraz **my**:

- jeśli piszemy w formie **Ty**, mamy na myśli Ciebie,
- jeśli piszemy w formie **my** lub **bank**, mamy na myśli VeloBank S.A.,
- jeśli piszemy **regulamin**, mamy na myśli ten „Regulamin zawierania umów drogą elektroniczną z osobami fizycznymi w VeloBank S.A.”.
- jeśli piszemy **strona internetowa**, mamy na myśli velobank.pl.

Regulamin podzieliliśmy na sekcje oznaczone **pogrubioną czcionką**. Słowa w treści sekcji, które zapisaliśmy **pogrubioną czcionką**, znajdziesz w słowniku na końcu dokumentu. Pogrubiliśmy tylko pierwsze użycie danego słowa w dokumencie.

Zasady ogólne

1. Regulamin opisuje zasady składania **wniosek** i zawierania umów w postaci elektronicznej.
2. Na zasadach opisanych w tym regulaminie możesz zawrzeć umowę o:
 - 1) kredyt,
 - 2) limit w rachunku,
 - 3) ubezpieczenie,
 - 4) konto,
 - 5) kartę do konta.
3. Jeśli składasz wniosek o te produkty na podstawie regulaminu, musisz zawrzeć też umowę o **kanały zdalne**.

Zawieranie umów w pakietach lub osobno.

4. Niektóre produkty oferujemy w pakietach. Jeśli chcesz zawrzeć umowę o te produkty oddzielnie, możesz to zrobić w placówkach banku lub przez kanały zdalne. Zawarcie umowy ubezpieczenia jest możliwe tylko z kredytem.

Weryfikacja tożsamości

5. Aby zawrzeć umowę lub aby zaczęła obowiązywać, musimy potwierdzić Twoją tożsamość. Możemy to zrobić w jeden z poniższych sposobów:
 - 1) **weryfikacja tożsamości z wykorzystaniem selfie,**
 - 2) **weryfikacja tożsamości z wykorzystaniem aplikacji mObywatel albo e-Dowodu z uwierzytelnieniem przez Węzeł Krajowy,**

- 3) **weryfikacja tożsamości z wykorzystaniem usługi dostępu do informacji o koncie (AIS - Account Information Service)**; ta metoda nie jest dostępna, jeśli składasz wniosek o **kredyt standardowy** albo **samochodowy**.
6. Ty wybierasz sposób **weryfikacji tożsamości**. Instrukcję weryfikacji tożsamości zobaczysz na ekranie urządzenia podczas składania wniosku o produkt.

Zawarcie umowy i warunki techniczne

7. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta w momencie, gdy zaakceptujesz ten regulamin. Otrzymasz go na swój adres e-mail. Po jego akceptacji możesz złożyć wniosek o wybrany produkt.
8. Świadczenie usług drogą elektroniczną przez nas jest bezpłatne. Płacisz jednak za korzystanie z internetu i telefonu – zgodnie ze stawkami Twojego operatora.
9. Aby zawrzeć umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną, a także złożyć wniosek i zawrzeć umowę o wybrany produkt drogą elektroniczną, musisz spełnić warunki techniczne:
- 1) mieć aktywne urządzenie (np. telefon komórkowy) zarejestrowane u operatora działającego w Polsce. To urządzenie musi mieć dostęp do Internetu (prędkość co najmniej 3 Mb/s) i możliwość odbierania SMS,
 - 2) mieć urządzenie z programem do otwierania i zapisywania plików PDF,
 - 3) korzystać z jednej z przeglądarek:
 - a) internetowych:
 - Google Chrome (wersja 53 lub nowsza),
 - Microsoft Edge (wersja 12 lub nowsza),
 - Mozilla Firefox (wersja 36 lub nowsza),
 - Opera (wersja 40 lub nowsza) lub
 - Safari (wersja 40 lub nowsza).
 - b) mobilnych:
 - Google Chrome (wersja 67 lub nowsza),
 - Mozilla Firefox (wersja 60 lub nowsza),
 - Safari (wersja 11.2 lub nowsza – tylko na urządzeniach z systemem iOS) lub
 - Samsung Internet (wersja 6.2 lub nowsza).
 - 4) mieć aktywny adres e-mail,
 - 5) w zależności od wybranej metody weryfikacji tożsamości:
 - a) jeśli korzystasz z **aplikacji mObywatel** – zainstaluj jej aktualną wersję,
 - b) jeśli korzystasz z e-Dowodu – zainstaluj aktualną wersję eDO App lub użyj czytnika NFC,
 - c) jeśli korzystasz z weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem selfie – potrzebujesz telefonu z kamerą (minimum 1280 mpx x 720 mpx).

Zasady bezpieczeństwa

10. Musisz odpowiednio zabezpieczać urządzenia (np. komputer, telefon, tablet), z których korzystasz przy zawieraniu umowy na podstawie tego regulaminu.
11. Oznacza to, że musisz przede wszystkim:
- 1) używać aktualnej przeglądarki internetowej, legalnego oprogramowania systemowego i programu antywirusowego z aktualną bazą wirusów;
 - 2) korzystać z zapory sieciowej;
 - 3) aktualizować oprogramowanie systemowe i antywirusowe;
 - 4) instalować oprogramowanie tylko z oficjalnych źródeł;
 - 5) nie otwierać ani nie odpowiadać na wiadomości e-mail od nieznanych nadawców;
 - 6) nie otwierać plików z nieznanego źródła;

- 7) unikać korzystania drogą elektroniczną z naszych usług w miejscach publicznych, gdzie inne osoby mogą ingerować lub mieć podgląd w Twoje dane;
- 8) nie używać adresu lub linków przesłanych przez osoby trzecie – mogą one zawierać fałszywe załączniki lub linki do stron udających stronę internetową;
- 9) zachować w tajemnicy otrzymany kod SMS i nie udostępniać go osobom trzecim.

Warunki dotyczące składania wniosków i zawarcia umowy

12. Możesz złożyć wniosek drogą elektroniczną przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.

13. Możesz złożyć wniosek, jeśli masz:

- 1) pełną zdolność do czynności prawnych,
- 2) ważny **dokument tożsamości** lub e-dowód,
- 3) adres zamieszkania na terenie Polski,
- 4) aktualne dane identyfikacyjne i kontaktowe w banku (jeśli masz już z nami relację),
- 5) **konto w innym banku**, na które otrzymujesz **wynagrodzenie** – jeśli chcesz skorzystać z weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem usługi dostępu do informacji o koncie (AIS).

14. Aby zawrzeć umowę o dany produkt lub usługę, musisz spełnić wszystkie poniższe warunki:

- 6) uzupełnić w formularzu dane, których wymagamy przy składaniu wniosku – w tym podać źródło dochodu i złożyć oświadczenie o rezydencji podatkowej,
- 7) w przypadku kredytu standardowego lub kredytu samochodowego – udokumentować dochody,
- 8) udzielić zgód i złożyć oświadczenia, których wymagamy przy składaniu wniosku – w tym zgody na zawarcie umowy w postaci elektronicznej,
- 9) w chwili podpisania umowy przez Ciebie i przez nas nie możesz mieć zastrzeżonego numeru PESEL w **rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL** (dotyczy umów o produkt bankowy),
- 10) przejść weryfikację tożsamości w jeden z sposóbów wskazanych sekcji „[Weryfikacja tożsamości](#)” powyżej.

15. Aby zawrzeć umowę o wybrany produkt, musisz spełnić warunki określone w jego ofercie.

16. Przed zawarciem umowy kredytu lub limitu w rachunku sprawdzimy Twoją zdolność kredytową. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia zrobimy analizę Twoich wymagań i potrzeb.

17. Możesz zapisać wniosek i wrócić do niego w ciągu 14 dni, jeżeli składasz wniosek o kredyt. Wniosek o kredyt oraz pozostałe produkty, które również wybrałeś możesz zapisać od momentu otrzymania od nas oferty kredytowej. Wniosek możesz kontynuować w aplikacji mobilnej lub przez stronę internetową banku. Instrukcję z opisem jak dokończyć zapisany wniosek wyślemy na Twój adres e-mail.

Kiedy odrzucimy Twój wniosek

18. Odrzucimy wniosek i nie podpiszemy umowy, jeśli wystąpi którekolwiek z poniższych zdarzeń

- 1) jesteś **PEP**, **członkiem rodziny PEP** lub **osobą znaną jako bliski współpracownik PEP**,
- 2) nie uda się **identyfikacja** z wykorzystaniem selfie albo usługi dostępu do informacji o koncie (AIS) z **przelewem weryfikacyjnym**,
- 3) nie uda się identyfikacja i weryfikacja Twojej tożsamości z wykorzystaniem aplikacji mObywatel lub e-Dowodu albo z wykorzystaniem usługi dostępu do informacji o koncie (AIS),
- 4) nie możemy zastosować wobec Ciebie choćby jednego ze środków bezpieczeństwa finansowego, o których mówimy w sekcji Środki bezpieczeństwa finansowego,
- 5) gdy w chwili podpisania umowy przez Ciebie i przez nas Twój numer PESEL jest zastrzeżony w rejestrze zastrzeżeń PESEL,
- 6) w przypadku kredytów – odrzucimy wniosek i nie podpiszemy umowy, jeśli:
 - a) masz już obecnie zawartą umowę o produkt bankowy, który oferujemy,
 - b) otrzymasz negatywną decyzję kredytową;

- 7) w przypadku ubezpieczenia – odrzucimy wniosek i nie podpiszemy umowy, jeśli wynik analizy Twoich wymagań i potrzeb będzie negatywny.
- 8) w przypadku konta – odrzucimy wniosek i nie podpiszemy umowy, jeśli masz już umowę o **VeloKonto**, a wybierzesz weryfikację tożsamości z wykorzystaniem aplikacji mObywatel lub e-Dowodu.

Jak przebiega proces zawarcia umowy

19. Przed podpisaniem umowy przez Ciebie wysyłamy dokumenty przedkontraktowe dotyczące produktów objętych wnioskiem. Przesyłamy je w formacie PDF na adres e-mail, który podasz we wniosku.
20. Po otrzymaniu tych dokumentów zapoznajesz się z warunkami dotyczącymi wybranych produktów.
21. Podpisujesz umowę **podpisem elektronicznym**.
22. Aby podpisać umowę podpisem elektronicznym, wybierasz przycisk przeznaczony do jej zawarcia. Następnie my wysyłamy Ci kod SMS na numer telefonu podany we wniosku.
23. Kod należy wpisać w wyznaczonym miejscu na ekranie. Kod służy do podpisania umowy o wnioskowane produkty podpisem elektronicznym.
24. Kod SMS jest ważny przez 5 minut od momentu jego wysłania przez nas.
25. Jeśli wnioskujesz o więcej niż jeden produkt, podpisujesz wszystkie umowy za pomocą jednego kodu SMS.
26. Jeśli Twój numer PESEL nie jest zastrzeżony w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL, niezwłocznie podpisujemy umowę o produkt bankowy. Robimy to przez opatrzenie go **pieczęcią elektroniczną**. Jeśli Twój numer PESEL jest zastrzeżony, nie opatrzymy umowy pieczęcią elektroniczną i od razu Cię o tym poinformujemy.
27. Umowa o produkt bankowy zostaje zawarta w dniu, w którym opatrzymy ją pieczęcią elektroniczną. Niezwłocznie poinformujemy Cię o zawarciu umowy – wyślemy na Twój adres e-mail dokumenty umowy o produkt bankowy z pieczęcią elektroniczną oraz załączniki.
28. Umowa o produkt bankowy zostaje zawarta pod warunkiem pozytywnej weryfikacji Twojej tożsamości (tzw. warunek zawieszający). Dotyczy to sytuacji, gdy:
 - 1) korzystasz z weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem selfie - weryfikacja odbywa się w codziennie w godzinach od 8:00 do 20:00 oraz w soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy w godzinach od 09:00 do 20:00;
 - 2) korzystasz z weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem usługi dostępu do informacji o koncie (AIS), a my wymagamy dodatkowej weryfikacji przelewem weryfikacyjnym- weryfikacja nastąpi po potwierdzeniu zgodności Twoich danych (imienia i nazwiska) poprzez przelew weryfikacyjny. Weryfikacja Twojej tożsamości nastąpi najpóźniej do końca następnego dnia roboczego.
29. Jeśli pozytywnie zweryfikujemy Twoją tożsamość (czyli spełniony zostanie warunek zawieszający), poinformujemy Cię o tym wiadomościami SMS i e-mailem. Prześlemy je na dane kontaktowe podane we wniosku i poinformujemy, że umowa o produkt bankowy jest aktywna. Pozytywna weryfikacja tożsamości to moment, w którym umowa o produkt bankowy wchodzi w życie.
30. Jeśli Twoja tożsamość zostanie negatywnie zweryfikowana (czyli nie zostanie spełniony warunek zawieszający), umowa o produkt bankowy nie wchodzi w życie. Poinformujemy Cię o tym, wysyłając wiadomości SMS i e-mail na dane kontaktowe podane we wniosku.
31. Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta w momencie, gdy złożysz podpis elektroniczny. Zawarcie tej umowy jest uzależnione od uruchomienia środków z kredytu. Jeśli środki nie zostaną uruchomione, umowa ubezpieczenia nie dochodzi do skutku i uznaje się ją za niezawartą.
32. Wyślemy Ci login do kanałów zdalnych na adres e-mail podany we wniosku. Jednorazowe hasło do logowania wyślemy na numer telefonu komórkowego podany we wniosku.
33. Zawarcie umowy może się opóźnić, jeśli systemy bankowe lub zewnętrzne systemy informatyczne będą czasowo niedostępne.
34. Jeśli nie będziemy mogli sprawdzić zastrzeżenia numeru PESEL z powodu niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest rejestr zastrzeżonych numerów PESEL, zawarcie umowy nie będzie możliwe.
35. Umowa o produkt bankowy, którą zawierasz na zasadach z tego regulaminu spełnia wymogi formy pisemnej – zgodnie z przepisami Prawa bankowego [1]. Umowa ubezpieczenia, którą zawierasz na zasadach z tego regulaminu spełnia wymogi formy dokumentowej zgodnie z Kodeksem cywilnym [2].
36. Do czasu dodatkowego potwierdzenia Twojej tożsamości w placówce banku nie możesz korzystać w bankowości

elektronicznej do usług e-administracji. Dotyczy to także usługi VeloID.

37. Jeśli zawrzesz umowę z weryfikacją tożsamości :

- 1) z wykorzystaniem usługi AIS – do czasu dodatkowej weryfikacji Twojej tożsamości w placówce banku albo weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem selfie, nie możesz:
 - a) założyć więcej niż jednego konta w tej samej walucie,
 - b) zawrzeć umowy o kredyt inny niż **kredyt niskokwotowy**
- 2) z wykorzystaniem aplikacji mObywatel albo e-Dowodu z uwierzytelnieniem przez węzeł krajowy – do czasu dodatkowej weryfikacji Twojej tożsamości w placówce banku albo weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem selfie, nie możesz założyć więcej niż jednego konta w tej samej walucie.

Możliwość wykorzystania usługi AIS do zawarcia umowy drogą elektroniczną

38. Możesz zawrzeć umowę o produkty drogą elektroniczną z wykorzystaniem AIS, jeśli masz **konto w innym banku**. Lista innych banków będzie każdorazowo pokazana podczas składania wniosku – po wybraniu metody zawarcia umowy z wykorzystaniem AIS.
39. Jeśli inny bank nie przekazuje wszystkich potrzebnych danych do **weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem AIS**, poprosimy Cię o dodatkową weryfikację. Dodatkowa weryfikacja polega na zrobieniu przelewu weryfikacyjnego. Zwrócimy kwotę przelewu weryfikacyjnego na konto, z którego go zrobiono, przy najbliższej sesji rozliczeniowej.

Przelew weryfikacyjny i dane konta

40. Aby przeprowadzić dodatkową weryfikację przelewem weryfikacyjnym, udostępniamy **usługę PIS** (inicjowanie transakcji płatniczej) z konta w innym banku, które wybrałeś do weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem AIS. Zasady korzystania z tej usługi opisaliśmy w Regulaminie usługi inicjowania transakcji płatniczej (PIS) przez VeloBank S.A.
41. Aby zainicjować przelew weryfikacyjny wykorzystamy numer konta z innego banku, który udostępnisz nam w ramach usługi AIS.

Zgody i przetwarzanie danych w AIS

42. Udzielasz nam zgód, które upoważniają nas do działania w Twoim imieniu wobec innego banku – w zakresie, jaki jest potrzebny do realizacji usługi AIS.
43. Informacje o Twoim koncie w innym banku będą przez nas przetwarzane tylko w ograniczonym zakresie – zgodnie ze zgodami, których nam udzielił w procesie wnioskowania o dany produkt. Nie będziemy wykorzystywać tych danych w innych procesach.
44. Aby wyrazić zgodę na realizację usługi AIS, musisz:
 - 1) zaznaczyć akceptację przy treści zgód – we wniosku lub w systemie udostępnionym przez inny bank,
 - 2) przejść do ekranu udostępnionego przez inny bank, który wskażesz,
 - 3) potwierdzić zgodę przy użyciu silnego uwierzytelnienia na ekranie tego innego banku.
45. Zgoda na realizację AIS, którą wyrażasz w ramach tego regulaminu, jest jednorazowa. Oznacza to, że pobierzemy dane tylko raz i nie będziemy ich później aktualizować na podstawie udzielonej zgody.

Technologie i podmioty zewnętrzne w AIS

46. Aby zrealizować usługę AIS, korzystamy z **API** albo innego rozwiązania technicznego, które udostępnia inny bank.
47. Możemy realizować usługę AIS przez podmioty zewnętrzne. Przekazywane im dane są objęte tajemnicą bankową i ochroną danych osobowych – w takim samym stopniu i zakresie jak u nas. Ponosimy pełną odpowiedzialność za czynności wykonywane za pośrednictwem tych podmiotów.

Zakres danych udostępnianych w AIS

48. W ramach realizacji usługi AIS nie możemy żądać szczególnie chronionych danych dotyczących płatności z Twoich kont w innym banku.
49. W ramach AIS uzyskujemy dostęp tylko do informacji o tych kontach w innym banku, które wskażesz, oraz do związanej z nimi historii transakcji.

Odpowiedzialność i opłaty za AIS

50. Nie odpowiadamy za dokładność ani treść danych udostępnionych do pobrania przez inny bank. Nie odpowiadamy też za produkty i usługi oferowane przez ten inny bank.
51. Nie pobieramy opłat za realizację usługi AIS.

Składanie reklamacji

52. Reklamację możesz złożyć:

na piśmie w postaci papierowej	- osobiście w naszej placówce albo placówce franczyzowej - możesz wysłać nam reklamację na adres: - VeloBank S.A., Obszar Operacji, Rondo Ignacego Daszyńskiego 2 C, 00-843 Warszawa lub - VeloBank S.A., Obszar Operacji, Harcerska 14, 44-335 Jastrzębie Zdrój lub, - dowolnej placówki, listę placówek znajdziesz na stronie https://www.velobank.pl
ustnie	- telefonicznie, poprzez kontakt z naszą infolinią (opłata za połączenie według taryfy operatora) pod numerami – jeśli jesteś klientem z: - Oferty Indywidualnej: +48 664 919 797 (lub +48 32 604 30 01 – jeśli dzwonisz zza granicy), - Oferty Bankowości Premium: +48 22 203 03 03, - Oferty Private Banking: +48 22 203 03 01, - Oferty Firmowej: +48 608 019 700 - osobiście do protokołu w naszej placówce albo placówce franczyzowej – nasz doradca przyjmie od Ciebie reklamację,
na piśmie w postaci elektronicznej	- w bankowości internetowej lub bankowości mobilnej, - przez formularz „Złóż reklamację”, który znajdziesz na stronie https://www.velobank.pl - dla klientów z Oferty Indywidualnej i Bankowości Premium https://www.velobank.pl/kontakt/zloz-reklamacje w sekcji dotyczącej reklamacji lub https://www.velobank.pl/kontakt, - dla klientów z Oferty Private Banking https://www.velobank.pl/private-banking/kontakt/formularz-reklamacyjny w sekcji dotyczącej reklamacji lub https://www.velobank.pl/private-banking/kontakt, - na adres do doręczeń elektronicznych Banku AE:PL-17448-25698-DWDCI-24.

53. Możemy się do Ciebie zwrócić o dostarczenie niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji informacji oraz dokumentów.

Rozpatrzenie reklamacji

54. Rozpatrzymy reklamację bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w terminie:

- 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania – jeśli reklamacja dotyczy usług płatniczych;
- 30 dni od dnia jej otrzymania – w przypadku pozostałych reklamacji.

Do zachowania tych terminów wystarczy, że wyślemy odpowiedź przed ich upływem.

55. Może się zdarzyć, że nie będziemy mogli odpowiedzieć w ciągu 15 dni albo 30 dni (w przypadku gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana). W takiej sytuacji – jeszcze przed upływem terminu – poinformujemy Cię o:

- nowym terminie odpowiedzi,
- przyczynach opóźnienia,
- kwestiach, które musimy wyjaśnić.

56. Nowy termin może wynosić maksymalnie:

- 35 dni roboczych od otrzymania reklamacji – jeśli reklamacja dotyczy usług płatniczych,
- 60 dni od otrzymania reklamacji – w przypadku pozostałych reklamacji.

57. Odpowiedź na reklamację wyślemy:

- w bankowości internetowej lub mobilnej i mejlem:
 - jeśli reklamacja została złożona w bankowości internetowej lub bankowości mobilnej,

- ii. na Twój wniosek – jeśli reklamacja została złożona innym kanałem – z wyłączeniem reklamacji złożonej na adres doręczeń elektronicznych,
- b. mejlem:
 - i. jeśli reklamacja została złożona mejlem lub przez www,
 - ii. na Twój wniosek – jeśli reklamacja została złożona innym kanałem – z wyłączeniem reklamacji złożonej na adres doręczeń elektronicznych,
- c. listem poleconym:
 - i. jeśli reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej,
 - ii. na Twój wniosek – jeśli reklamacja została złożona innym kanałem,
- d. na adres doręczeń elektronicznych – jeśli reklamacja wpłynęła tym kanałem, jeżeli bank posiada zweryfikowany adres do doręczeń elektronicznych klienta.

Pomoc w sprawach dotyczących reklamacji i polubowne rozwiązywanie sporów

58. Możesz odwołać się od naszej odpowiedzi na reklamację do Rzecznika Klienta: www.velobank.pl/o-banku/rzecznik-klienta.html
59. Jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią na reklamację, możesz zwrócić się z prośbą o pomoc do:
- 1) Rzecznika Finansowego www.rf.gov.pl,
 - 2) Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta www.uokik.gov.pl/rzeczniczy.php.
 - 3) Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy Związku Banków Polskich www.zbp.pl/dla-klientow/arbitrer-bankowy,
 - 4) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF

Zasady postępowania tych instytucji znajdziesz na stronach internetowych.

60. Możesz złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie sporu z podmiotem rynku finansowego. Możesz też zwrócić się do Rzecznika Finansowego jako „podmiotu uprawnionego” w rozumieniu przepisów prawa [3]. W tym celu złóż odpowiedni wniosek o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie sporu z instytucją rynku finansowego. Więcej informacji znajdziesz na stronie: www.rf.gov.pl.

Gdzie szukać informacji?

61. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji znajdziesz na stronie internetowej lub tablicach ogłoszeń w naszych placówkach i placówkach franczyzowych. Lista takich placówek dostępna jest na stronie internetowej.

Dochodzenie praw przed sądem

62. Możesz też dochodzić swoich praw przed sądem powszechnym. Regulamin nie wskazuje konkretnego sądu – to sąd powszechny właściwy miejscowo i rzeczowo na zasadach określonych w kodeksie postępowania cywilnego.

Środki bezpieczeństwa finansowego

63. Zgodnie z treścią ustawy PPP mamy obowiązek stosować środki bezpieczeństwa finansowego, gdy nawiązujemy i kontynuujemy relację z Tobą.
64. Zgodnie z treścią ustawy PPP, środki bezpieczeństwa finansowego obejmują:
- 1) identyfikację oraz weryfikację Twojej tożsamości;
 - 2) identyfikację beneficjenta rzeczywistego oraz podejmowanie uzasadnionych czynności w celu:
 - a) weryfikacji jego tożsamości,
 - b) ustalenia struktury własności i kontroli – w przypadku klienta, który jest osobą prawną albo jednostką organizacyjną bez osobowości prawnej;
 - 3) ocenę stosunków gospodarczych i– stosownie do sytuacji, uzyskanie informacji na temat ich celu i zamierzonego charakteru;
 - 4) bieżące monitorowanie Twoich stosunków gospodarczych , 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.

65. Zgodnie z ustawą PPP jeśli nie możemy zastosować choćby jednego z tych środków, to:

- 1) nie nawiązujemy stosunków gospodarczych,
- 2) nie przeprowadzamy transakcji okazjonalnej,
- 3) nie przeprowadzamy transakcji z wykorzystaniem rachunku bankowego,
- 4) rozwiążemy stosunki gospodarcze.

Postanowienia końcowe

66. Masz prawo odstąpić od każdej umowy zawartej w procesie opisanym w tym regulaminie – zgodnie z jej postanowieniami. Wzór odstąpienia znajdziesz w załączniku do umowy o produkt bankowy. Możesz też przygotować takie oświadczenie samodzielnie.

67. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, o której mowa w regulaminie, rozwiązuje się z chwilą zakończenia procesu wnioskowania o produkty.

Jakie instytucje nadzorują naszą działalność

68. Komisja Nadzoru Finansowego, www.knf.gov.pl.

69. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, www.uokik.gov.pl - w sprawach dotyczących ochrony konsumenta

70. Stosujemy kodeks etyki. Znajdziesz go pod adresem www.velobank.pl/dokumenty/kodeks-etyki

Zakaz podawania treści niezgodnych z prawem

71. Podczas korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną na podstawie tego regulaminu nie możesz podawać treści o charakterze bezprawnym. Chodzi o treści, które naruszają:

- 1) przepisy prawa lub
- 2) zasady współżycia społecznego lub
- 3) dobra osobiste innych osób.

Przetwarzanie danych osobowych

72. Jako administrator danych informujemy, że będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe, aby zawrzeć umowę – zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b **RODO**. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdziesz na www.velobank.pl/rodo.

Słownik

To jest spis definicji, które mają szczególne znaczenie w tym regulaminie lub w innych dokumentach, które się do niego odnoszą. Zapoznaj się z nimi, ponieważ często ich używamy:

AIS	usługa dostępu do informacji o koncie. Jest to usługa on-line. Polega ona na dostarczaniu zbiorczych informacji o Twoim koncie, które prowadzi inny dostawca
API (Application Programming Interface)	interfejs, który umożliwia komunikację pomiędzy naszym systemem a systemem dostawcy w celu pobierania danych lub wykonywania określonych działań (w tym m.in. realizacji usługi AIS).
aplikacja mobilna	oprogramowanie na urządzenia mobilne, które umożliwia korzystanie z określonych usług oraz funkcjonalności wskazanych w Komunikacie dla użytkowników kanałów zdalnych VeloBank S.A.
bankowość internetowa	kanał dostępu do posiadanych produktów i usług w banku, który umożliwia

	uzyskiwanie informacji o nich oraz składanie dyspozycji przez internet, przez przeglądarkę www
bankowość mobilna	kanał dostępu do posiadanych produktów i usług w banku, który umożliwia uzyskiwanie informacji o nich oraz składanie dyspozycji przez internet przez aplikację mobilną
aplikacja mObywatel	Oprogramowanie, o którym mowa w przepisach ustawy o aplikacji mObywatel [4]. Jest ono przeznaczone dla urządzeń mobilnych. Udostępnione są w nim usługi podmiotów publicznych i niepublicznych.
osoba znana jako bliski współpracownik PEP	rozumie się przez to: 1) osoby fizyczne będące beneficjentami rzeczywistymi osób prawnych, jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej lub trustów wspólnie z osobą zajmującą eksponowane stanowisko polityczne lub utrzymujące z taką osobą inne bliskie stosunki związane z prowadzoną działalnością gospodarczą, 2) osoby fizyczne będące jedynym beneficjentem rzeczywistym osób prawnych, jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej lub trustu, o których wiadomo, że zostały utworzone w celu uzyskania faktycznej korzyści przez osobę zajmującą eksponowane stanowisko polityczne
członek rodziny PEP	rozumie się przez to: 1) małżonka lub osobę pozostającą we wspólnym pożyciu (np. w nieformalnym związku) z PEP, 2) dziecko PEP i jego małżonka lub osobę pozostającą we wspólnym pożyciu (np. w nieformalnym związku), 3) rodziców PEP
dokument tożsamości	polski dowód osobisty
e-Dowód	polski dowód osobisty, wydawany po 4 marca 2019 r., który jest wyposażony w warstwę elektroniczną, czyli elektroniczny chip. Taki chip zawiera między innymi dane o osobie oraz dane dotyczące dowodu osobistego razem z danymi, które je uwierzytelniają
identyfikacja	polega na ustaleniu przez bank Twoich danych identyfikacyjnych. Dane te obejmują: imię, nazwisko, obywatelstwo, numer PESEL, serię i numer dokumentu tożsamości, datę wydania i datę ważności dokumentu tożsamości, nazwisko rodowe matki, kraj urodzenia, adres zamieszkania, adres korespondencyjny, adres e-mail, numer telefonu, opcjonalnie imię matki, imię ojca
inny bank	bank, z którym jesteśmy zintegrowani za pośrednictwem API tego banku. Logujesz się do niego podczas zawierania umowy z wykorzystaniem AIS. Bank ten udostępnia nam informacje o kontach, które dla Ciebie prowadzi. Lista innych banków, z którymi jesteśmy zintegrowani jest dla Ciebie dostępna w trakcie procesu.
kanały zdalne	kanały dostępu do bankowości elektronicznej (w szczególności: bankowość internetowa, bankowość mobilna) oraz do bankowości telefonicznej (w szczególności: infolinia).

karta do konta	karta płatnicza w rozumieniu UUP, która uprawnia do wykonywania transakcji obciążających konto osobiste
KNF	Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa
kod SMS	jednorazowy kod generowany przez bank i wysyłany w formie powiadomienia SMS, który służy do złożenia przez Ciebie podpisu elektronicznego
konsument	Ty, gdy jako osoba fizyczna z polskim obywatelstwem: 1) składasz w banku wniosek o zawarcie drogą elektroniczną umowy o produkt, o którym mowa w zasadach ogólnych regulaminu oraz 2) zawierasz z bankiem umowę niezwiązaną bezpośrednio z Twoją działalnością gospodarczą lub zawodową
konto	rachunek o charakterze oszczędnościowo - rozliczeniowym lub oszczędnościowym, który otwieramy i prowadzimy dla właściciela, czyli Ciebie (rachunek płatniczy w rozumieniu UUP)
konto w innym banku	rachunek płatniczy w rozumieniu UUP, który prowadzi dla Ciebie inny bank (indywidualny lub wspólny), do którego posiadasz dostęp on-line
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 (np. oświadczenie)
kredyt samochodowy	dostępny w ofercie „Wymarzone Auto” kredyt dla konsumenta na zakup pojazdu
kredyt standardowy	dostępny w ofercie banku kredyt dla konsumenta w standardowym procesie wnioskowania z wymogiem dokumentowania dochodu. Może to być kredyt gotówkowy, kredyt ratalny albo pożyczka gotówkowa. Kredytem standardowym nie jest kredyt niskokwotowy
limit w rachunku	usługa, o której mowa w art. 2 pkt 16b UUP (kredyt w rachunku płatniczym). Usługa, dzięki której możesz korzystać z dodatkowych pieniędzy, jeśli wykorzystasz te, które masz na koncie osobistym. Aby skorzystać z tej usługi musisz mieć u nas konto osobiste (nie może to być konto dla osoby małoletniej ani podstawowy rachunek płatniczy), zdolność kredytową i podpisać z nami umowę o limit w rachunku
PEP	osoba zajmująca eksponowane stanowisko polityczne w rozumieniu ustawy PPP. Obejmuje to osoby zajmujące znaczące stanowiska polityczne lub pełniące znaczące funkcje publiczne. Nie dotyczy to stanowisk średniego i niższego szczebla. Do PEP zalicza się m.in.: 1) szefów państw, szefów rządów, ministrów, wiceministrów, sekretarzy stanu, 2) członków parlamentu lub podobnych organów ustawodawczych, 3) członków organów zarządzających partii politycznych, 4) członków sądów najwyższych, trybunałów konstytucyjnych oraz innych organów sądowych wysokiego szczebla, których decyzje nie podlegają zaskarżeniu, z wyjątkiem trybów nadzwyczajnych, 5) członków trybunałów obrachunkowych lub zarządów banków centralnych, 6) ambasadorów, charges d'affaires oraz wyższych oficerów sił zbrojnych,

	7) członków organów administracyjnych, zarządczych lub nadzorczych przedsiębiorstw państwowych, spółek z udziałem Skarbu Państwa, w których ponad połowa akcji albo udziałów należy do Skarbu Państwa lub innych państwowych osób prawnych, 8) dyrektorów, zastępców dyrektorów oraz członków organów organizacji międzynarodowych lub osoby pełniące równoważne funkcje w tych organizacjach, 9) dyrektorów generalnych w urzędach naczelnych i centralnych organów państwowych, dyrektorów generalnych urzędów wojewódzkich, 10) inne osoby zajmujące stanowiska publiczne lub pełniące funkcje publiczne w organach państwa lub centralnych organach administracji rządowej. Szczegółowy wykaz krajowych stanowisk określa Rozporządzenie 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 rozporządzeniu [6]. Moment przybicia pieczęci elektronicznej na umowie jest równoznaczny ze złożeniem przez nas oświadczenia woli oraz oznacza moment zawarcia umowy. Pieczęć zawiera nasze dane identyfikacyjne. Zapewnia integralność i autentyczność pochodzenia danych, z którymi została powiązana.
podpis elektroniczny	podpis elektroniczny, o którym mowa w rozporządzeniu [7]. Składasz go poprzez wpisanie kodu SMS w systemie informatycznym VeloBanku S.A. Kod SMS będzie wysłany na numer telefonu podany przez Ciebie we wniosku. Wpisujesz go na naszej stronie internetowej lub w aplikacji mobilnej w miejscu do tego przeznaczonym. Następnie zatwierdzasz go kliknięciem odpowiedniego do tego przycisku.
Ustawa PPP	Ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu
profil mObywatel	środek identyfikacji elektronicznej. Jest on obsługiwany podczas korzystania z usług udostępnionych w aplikacji mObywatel. Mowa o nim w przepisach ustawy o aplikacji mObywatel [8]
profil osobisty	środek identyfikacji elektronicznej. Jest on zapisany wewnątrz e-Dowodu. Mowa o nim w przepisach ustawy o dowodach osobistych [9]
przelew weryfikacyjny	zlecenie płatnicze na kwotę 0,01 PLN realizowane w ramach PIS (usługa inicjowania transakcji płatniczej)
rejestr zastrzeżeń numerów PESEL	centralny zbiór danych osobowych pełnoletnich osób fizycznych. Jest prowadzony w systemie teleinformatycznym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji. Rejestr ten ma chronić przed skutkami nieuprawnionego użycia danych osobowych osób, które zastrzegły swój 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	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
umowa	umowa o produkt wskazana w zasadach ogólnych regulaminu, zawarta w postaci elektronicznej
umowa o produkt bankowy	kredyt, karta do konta, limit w rachunku, konto, kanały zdalne
UUP	Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych
usługa PIS (inicjowania transakcji płatniczej)	usługa polegająca na zainicjowaniu zlecenia płatniczego przez dostawcę PIS na Twój wniosek (gdy działasz jako użytkownik) z Twojego konta prowadzonego przez innego dostawcę (np. inny bank)
VeloKonto	rachunek oszczędnościowo–rozliczeniowy o nazwie VeloKonto lub VeloKonto Premium, będący kontem, prowadzony przez bank w PLN
weryfikacja tożsamości	polega na potwierdzeniu przez bank, Twoich ustalonych danych identyfikacyjnych. Dane te obejmują imię, nazwisko, numer PESEL, kraj urodzenia, obywatelstwo, serię i numer oraz daty wydania i daty ważności dokumentu tożsamości
weryfikacja tożsamości z wykorzystaniem aplikacji mObywatel	polega na potwierdzeniu przez bank, Twoich ustalonych danych identyfikacyjnych. Dane te obejmują: imię i nazwisko, numer PESEL, nazwisko rodowe matki, kraj urodzenia, obywatelstwo, serię i numer dowodu osobistego, datę wydania i datę ważności dowodu osobistego oraz adres zamieszkania
weryfikacja tożsamości z wykorzystaniem selfie	polega na potwierdzeniu Twojej tożsamości przez weryfikację danych biometrycznych: Twojego dowodu osobistego oraz Twojej twarzy
weryfikacja tożsamości z wykorzystaniem usługi dostępu do informacji o koncie albo weryfikacja tożsamości z wykorzystaniem AIS	polega na tym, że bank korzysta z usługi AIS, aby porównać dane. Podczas weryfikacji bank porównuje dane pobrane z Twojego konta w innym banku (imię i nazwisko) z danymi podanymi przez Ciebie. Celem takiego działania jest sprawdzenie zgodności danych. Bank analizuje także historię transakcji na Twoim koncie w innym banku — sprawdza, czy wpływają tam pieniądze z tytułu Twojego wynagrodzenia.
węzeł krajowy	rozwiązanie organizacyjno-techniczne, o którym mowa w ustawie o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej [10]. Pozwala ono na uwierzytelnianie osoby, która składa wniosek z wykorzystaniem profilu mObywatel lub profilu osobistego
wniosek	każdy ze składanych przez Ciebie wniosków o zawarcie umowy o produkty, o których mowa w zasadach ogólnych regulaminu
wynagrodzenie	pieniądze, które otrzymujesz z tytułu umowy o pracę, emerytury, zasiłku przedemerytalnego lub świadczenia 800+

Podstawy prawne

[1] Art. 7 ust. 1-4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe i § 2-3 **rozporządzenia**.

[2] Art. 77² kodeksu cywilnego.

[3] Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

[4] Art. 2 pkt 1 Ustawy z 26 maja 2023 r. o aplikacji mObywatel

[5] Art. 5 pkt 4 UKK.

[6] § 2 pkt. 3 rozporządzenia.

[7] § 2 pkt. 1 rozporządzenia.

[8] Art. 2 pkt. 11 Ustawy z dnia 26 maja 2023 r. o aplikacji mObywatel.

[9] Art. 2 ust. 1 pkt. 10 Ustawy z dnia 6 sierpnia 2010 r. o dowodach osobistych.

[10] Ustawa z dnia 5 września 2016 o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej.