



Regulamin zawierania umów z osobami fizycznymi nieprowadzącymi działalności gospodarczej za pośrednictwem procesu selfie w VeloBank S.A.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.

Regulamin zawierania umów za pośrednictwem procesu selfie w VeloBank S.A. (dalej „Regulamin”) określa zasady i tryb zawierania umów przez klientów, których tożsamość VeloBank S.A. potwierdzi za pomocą danych biometrycznych.

DEFINICJE

§ 2.

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

Bank – VeloBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie.

Bankowość Internetowa – kanał dostępu do posiadanych produktów i usług w Banku, umożliwiający uzyskiwanie informacji o nich oraz składanie Dyspozycji za pośrednictwem sieci Internet, przy użyciu przeglądarki www.

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.

Dane biometryczne – dane osobowe, które wynikają ze specjalnego przetwarzania technicznego, dotyczą cech fizycznych, fizjologicznych lub behawioralnych osoby fizycznej oraz umożliwiają lub potwierdzają jednoznaczną identyfikację tej osoby, takie jak wizerunek twarzy lub dane daktyloskopijne.

Dyspozycja – każde oświadczenie woli Posiadacza lub osoby przez niego upoważnionej w ramach udostępnionych przez Bank funkcjonalności rachunku oraz usług i funkcjonalności w Kanałach zdalnych, w tym Zlecenie płatnicze.

Dzień roboczy – dzień inny niż sobota lub dzień ustawowo wolny od pracy.

Karta debetowa – karta płatnicza w rozumieniu UUP, uprawniająca do dokonywania Transakcji w ciężar Rachunku, dalej zwana Kartą.

Kanały zdalne – kanały dostępu do Usługi bankowości elektronicznej, w szczególności Bankowość Internetowa, Bankowość Mobilna oraz do Usługi bankowości telefonicznej, w szczególności: Infolinia.

Klient – osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej posiadająca polskie obywatelstwo składając w Banku wniosek o zawarcie umowy o wybrany przez siebie produkt oferowany przez Bank.

Kod SMS – jednorazowy kod generowany przez Bank i wysyłany w formie Powiadamiania SMS, służący do autoryzacji dyspozycji.

Komunikat – informacja dotycząca funkcjonalności dostępnych w Kanałach zdalnych oraz limitów w ramach Usługi BLIK, dostępna na Stronie internetowej Banku.

Lokata – rachunek terminowej lokaty oszczędnościowej.

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.

Posiadacz – osoba fizyczna, będąca Rezydentem bądź Nierezydentem, na rzecz której Bank prowadzi rachunek płatniczy, Lokatę lub świadczy Usługę bankowości elektronicznej lub Usługę bankowości telefonicznej. W przypadku rachunku wspólnego wszyscy Posiadacze rachunku.

PPP – Ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

Proces selfie – proces zawarcia umowy o wnioskowany przez Klienta produkt, po uprzedniej weryfikacji Danych biometrycznych z dowodu osobistego klienta, jak i twarzy klienta.

Rachunek – otwierany i prowadzony przez Bank na rzecz Posiadacza rachunek o charakterze oszczędnościowo rozliczeniowym, będący rachunkiem płatniczym w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych. Termin „rachunek” pisany małą literą w Regulaminie rachunków oznacza jakiegokolwiek rachunek bankowy prowadzony przez Bank, w tym Lokatę oraz rachunek przejściowy służący do zakładania Lokat przelewem.

Regulamin rachunków – Regulamin rachunków bankowych, kart debetowych oraz usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej w VeloBank S.A. dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej.

Rezydent – osoba fizyczna posiadająca miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Strona internetowa Banku – strona internetowa, odpowiednio dla posiadanych przez Posiadacza produktów w VeloBanku S.A. – www.getinbank.pl i www.noblebank.pl.

Środki bezpieczeństwa finansowego – zgodnie z Ustawą o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (zwanej dalej PPP) art.34 ust.1 obejmują:

1. identyfikację klienta oraz weryfikację jego tożsamości;
2. identyfikację beneficjenta rzeczywistego oraz podejmowanie uzasadnionych czynności w celu:
 - 1) weryfikacji jego tożsamości,
 - 2) 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:
 - 1) 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,
 - 2) badanie źródła pochodzenia wartości majątkowych będących w dyspozycji klienta – w przypadkach uzasadnionych okolicznościami,
 - 3) zapewnienie, że posiadane dokumenty, dane lub informacje dotyczące stosunków gospodarczych są na bieżąco aktualizowane.

TOiP – obowiązująca w Banku tabela określająca wysokość opłat i prowizji w zakresie odnoszącym się do rachunków i Kart.

Tabela oprocentowania – obowiązująca w Banku tabela określająca wysokość oprocentowania rachunków.

UUP – Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

Usługa bankowości elektronicznej – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiająca sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu Karty lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku.

Usługa bankowości telefonicznej – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwiająca w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku.

Wniosek – złożony elektronicznie przez Klienta wniosek o zawarcie Umowy Rachunków płatniczych, kanałów zdalnych i karty debetowej.

Zlecenie płatnicze – oświadczenie Płatnika lub Odbiorcy skierowane do jego Dostawcy, zawierające polecenie dokonania Transakcji.

WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

§ 3.

1. Bank oferuje Klientom możliwość zawarcia w formie elektronicznej Umowy rachunków płatniczych, Kanałów zdalnych oraz Karty debetowej. Zawarcie umowy, wskazanej w ust. 1., poprzedzone jest badaniem cech biometrycznych (zgodnie z ust. 5 pkt 5 niniejszego paragrafu), przeprowadzanym podczas połączenia internetowego oraz weryfikacją Wniosku przez pracownika Banku.
2. Złożenie Wniosku o produkt oferowany przez Bank, o którym mowa w ust. 1. dostępne jest całodobowo przez 7 dni w tygodniu. O planowanych przerwach w działaniu usługi, związanych z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji systemów Banku, Bank umieści informację na stronie internetowej, umożliwiającej złożenie Wniosku.
3. Weryfikacja Wniosku, o której mowa w ust. 2, odbywa się w Dni robocze od 8:00 do 20:00.
4. W celu zawarcia umowy w Procesie selfie, muszą zostać spełnione łącznie poniższe warunki:
 - 1) Przekazanie Bankowi za pośrednictwem kamery internetowej, w którą wyposażone musi być urządzenie Klienta, z którego korzysta, wizerunku twarzy (w formie nagrania wideo) a także dowodu osobistego Klienta, z których podczas składania Wniosku wykonane i zapisane zostaną obrazy cyfrowe w systemie informatycznym Banku;
 - 2) Przekazanie Bankowi przez Klienta danych niezbędnych do zawarcia i doręczenia potwierdzenia zawarcia umowy:
 - a) zaczytanych z dowodu osobistego: imię i nazwisko, PESEL, data urodzenia, seria i numer dowodu osobistego, data wydania, organ wydający dokument, termin ważności dowodu osobistego oraz miejsce urodzenia. Klient ma możliwość edycji wszystkich danych zaczytanych z dowodu osobistego;
 - b) uzupełnionych przez klienta: numer telefonu komórkowego, adres e-mail, adres korespondencyjny, adres zamieszkania, informacja o obowiązkach podatkowych poza Polską, główne źródło uzyskiwania dochodu, wybrane produkty;
 - 3) Potwierdzenie przez klienta poprawności danych osobowych oraz teledresowych zawartych w punkcie b. oraz wyrażenie chęci zawarcia umowy drogą elektroniczną odbywa się poprzez zatwierdzenie Kodem SMS;
 - 4) Dokonanie przez Bank pozytywnej weryfikacji danych zawartych we Wniosku, czyli sprawdzenia zgodności danych z Wniosku z danymi zawartymi w ważnym dowodzie osobistym klienta;
 - 5) Dokonanie przez Bank pozytywnej weryfikacji tożsamości klienta przeprowadzonej w trakcie badania biometrycznego – co oznacza porównanie wizerunku klienta nagranego przez bank w trakcie procesu zakładania rachunku ze zdjęciem w jego dowodzie osobistym;
 - 6) Techniczne:
 - a) Połączenie z wykorzystaniem urządzenia z kamerą (min. 1280 mpx x 720 mpx), mającego dostęp do sieci Internet (min. 3 mb/s) oraz uruchomioną przeglądarkę mobilną:
 - obsługiwane przeglądarki *:
 - Chrome (wersja 67 i nowsze),
 - Firefox (wersja 60 i nowsze),
 - Safari (wersja 11.2 i nowsze),
 - Samsung Internet (wersja 6.2 i nowsze),
 - *na urządzeniach mobilnych z systemem iOS obsługiwana jest jedynie przeglądarka Safari;
 - b) Dostateczne oświetlenie oraz odpowiednia jakość obrazu przekazywanego przez kamerę Klienta, które umożliwią wykonanie i zapisanie czytelnego obrazu cyfrowego awersu i rewersu dowodu osobistego Klienta oraz wykonanie i zapisanie wyraźnych nagrań wideo.
5. Bank odrzuci wniosek w przypadku negatywnej weryfikacji danych (osobowych, biometrycznych, teledresowych) lub tożsamości Klienta.
6. Klienci zajmujący eksponowane stanowisko polityczne w rozumieniu Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu z dnia 01 marca 2018 nie mogą zawrzeć umowy w Procesie selfie.
7. Bank, na podstawie i w sytuacjach wskazanych w PPP, ma prawo m.in. do stosowania wobec Klienta lub Posiadacza Środków bezpieczeństwa finansowego, a w przypadku braku możliwości zastosowania choćby jednego ze Środków bezpieczeństwa finansowego Bank, oprócz wypowiedzenia Umowy, ma prawo do: (i) odmowy przeprowadzenia transakcji (ii) odmowy zawarcia umowy (iii) a w przypadkach podejrzenia prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu, Bank zobligowany jest do podjęcia określonych działań (w zależności od sytuacji): blokady środków (w tym odsetek) na rachunku, wstrzymania transakcji.
8. Bank poinformuje Klienta o odrzuceniu Wniosku w formie wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego wskazany we Wniosku.
9. W przypadku przerwania wypełniania Wniosku, proces zawierania umowy oraz identyfikacji Klienta również zostaje przerwany. Dane biometryczne Klienta nie zostaną zapisane i przechowywane w serwerach Banku. Konieczne będzie ponowne rozpoczęcie wypełniania Wniosku oraz identyfikacji klienta (w tym przeprowadzenie badania biometrycznego).

ZAWARCIE UMOWY

§ 4.

1. Po otrzymaniu od Klienta wypełnionego Wniosku i pozytywnej identyfikacji klienta, Bank wysyła na podany we Wniosku adres e-mail Klienta informacje dotyczące wnioskowanego produktu:
 - 1) Umowa rachunków płatniczych Kanałów zdalnych oraz Karty debetowej/
 - 2) Regulamin rachunków bankowych, kart debetowych oraz usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej w VeloBanku S.A. dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej;
 - 3) Tabela oprocentowania kont osobistych oraz kont oszczędnościowych;
 - 4) TOiP;
 - 5) Komunikat dla Użytkowników Kanałów Zdalnych VeloBank S.A.;
 - 6) Arkusz informacyjny dla deponentów środków objętych ochroną gwarancyjną Bankowego Funduszu Gwarancyjnego;
 - 7) Dokument dotyczący opłat – Konto Osobiste, o które wnioskuje Klient;
 - 8) Dokument dotyczący opłat - Konto Oszczędnościowe – w sytuacji zawierania umowy o ten rachunek;
 - 9) Obowiązek informacyjny;
 - 10) Regulamin promocji, jeśli z produktem jest powiązana aktualnie obowiązująca promocja,
 - 11) Niniejszy regulamin
 - 12) Polecenie Przelewu wynagrodzenia (jeśli Klient o nie wnioskował);W przypadku zawniekania o ubezpieczenie dodatkowo Klient otrzymuje:
 - 13) Ogólne Warunki Ubezpieczenia;
 - 14) Kartę Produktu;
 - 15) Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym;
 - 16) Notę informacyjną Agenta.
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 dokumentach.
3. Po otrzymaniu wymienionych w ust. 1 niniejszego paragrafu dokumentów wskazanych we Wniosku, Klient zapoznaje się z warunkami oferty oraz składa oświadczenie woli o zawarciu z Bankiem Umowy w postaci elektronicznej, spełniającej wymagania określone w art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz.U. Nr 2019.poz. 2357 tj. ze zm.) oraz przepisach wykonawczych, zatwierdzając Umowę kodem wysłanym w wiadomości SMS na numer telefonu podany przez niego we Wniosku.
4. Dniem zawarcia Umowy między Klientem a Bankiem jest dzień złożenia oświadczenia woli przez Klienta w sposób opisany w ust. 3, który zostanie wskazany w potwierdzeniu zawarcia Umowy. Potwierdzenie jest przesyłane do Klienta niezwłocznie po pozytywnej weryfikacji Wniosku w Banku.

5. Bank wysła Klientowi kartę debetową na adres do korespondencji. Klient samodzielnie nadaje PIN do Karty debetowej podczas połączenia z infolinią Banku lub logując się do Bankowości Internetowej lub Bankowości Mobilnej.
6. Bank wysła 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 aktywacji umowy zgodnie z punktem 7 poniżej.
7. Aktywacja Umowy nastąpi po dokonaniu weryfikacji Wniosku przez pracownika Banku. Weryfikacja Wniosku odbędzie się niezwłocznie po przesłaniu Wniosku przez Klienta (jednak nie później niż kolejnego Dnia roboczego) lub – w przypadku, gdy Klient wnioskował poza godzinami wskazanymi w § 3 ust. 4 – następnego Dnia roboczego.

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., Departament Reklamacji, Rondo Ignacego Daszyńskiego 2c, 00-843 Warszawa, lub ul. Uniwersytecka 18, 40-007 Katowice, 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 Reklamacje (lista takich jednostek dostępna jest na stronie internetowej Banku w sekcji dotyczącej składania Reklamacji),
 - 2) w formie ustnej:
 - c) osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Banku przyjmującej Reklamacje – lista takich jednostek dostępna jest na stronie internetowej w sekcji dotyczącej składania Reklamacji lub
 - d) telefonicznie poprzez kontakt z Infolinią Banku 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 Noble Bank,
 - e) drogą elektroniczną:
 - za pośrednictwem Kanałów zdalnych lub
 - poprzez formularz kontaktowy dostępny na Stronie internetowej Banku pod adresem www.getinbank.pl oraz www.noblebank.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 15 dni roboczych od dnia ich otrzymania. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi we wskazanym terminie nie będzie możliwe, Bank poinformuje składającego Reklamację przed upływem tego terminu o nowym terminie rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym niż 30 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji oraz o przyczynach opóźnienia i okolicznościach, które wymagają ustalenia dla rozpatrzenia sprawy.
4. Bank powiadamia składającego Reklamację o jej rozpatrzeniu poprzez udzielenie odpowiedzi na złożoną Reklamację w formie papierowej lub po uzgodnieniu ze składającym Reklamację, za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
5. Posiadacz może zwrócić się z prośbą o pomoc w sprawie objętej Reklamacją do Rzecznika Finansowego, Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta bądź skierować sprawę do polubownego rozwiązania 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.
6. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania Reklamacji są udostępniane przez Bank za pośrednictwem strony internetowej www.getinbank.pl, www.noblebank.pl oraz przez wywieszenie na tablicach ogłoszeń w jednostkach Banku (lista takich jednostek dostępna jest na stronie internetowej Banku).
7. Posiadacz ma prawo do wykorzystania platformy ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>, służącej do pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych, wynikających z umów o produkty lub usługi, które Bank oferuje za pośrednictwem swoich stron internetowych lub innych środków elektronicznych, a konsument zamawia takie produkty lub usługi, korzystając z tych stron internetowych lub innych środków elektronicznych.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 6.

1. Klient ma prawo do odstąpienia od Umowy zawartej poprzez złożenie Bankowi pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy na adres wskazany we wzorze odstąpienia załączonym do Umowy – w terminie 14 dni od daty otrzymania potwierdzenia jej zawarcia.
2. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
3. Bank jako organizator i administrator danych, informuje, że będzie przetwarzał dane osobowe Klientów w celu zawarcia Umowy/ Umów zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a RODO¹. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się na www.getinbank.pl

¹ 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), Dz. Urz. UE. L Nr 119, str. 1.