



Regulamin zawierania umów drogą elektroniczną z wykorzystaniem usługi dostępu do informacji o rachunkach (AIS - Account Information Service) w VeloBank S.A.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.

1. Na podstawie tego **regulaminu**, **bank** świadczy usługi drogą elektroniczną w zakresie zawierania przez **klientów umów o produkty** z wykorzystaniem **AIS (usługi dostępu do informacji o rachunkach)**. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta po zapoznaniu się przez **klienta** z **regulaminem**, w momencie jego akceptacji. **Klient** ma możliwość zapoznania się z **regulaminem** w każdym czasie na **stronie internetowej banku** www.velobank.pl.
2. **Bank** na zasadach określonych w tym **regulaminie** oferuje **klientom** możliwość zawarcia umów o następujące produkty:
 - 1) **rachunek**,
 - 2) **kartę debetową**,
 - 3) **limit w rachunku**,
 - 4) **kredyt niskokwotowy**,
 - 5) **ubezpieczenie**.Wnioskowanie o produkty w tym procesie wiąże się z zawarciem umowy o kanały zdalne.
3. **Bank** może oferować poszczególne produkty w ramach pakietów. Zawarcie oddzielnych umów o poszczególne produkty możliwe jest w **placówkach banku** lub w **kanalach zdalnych**.
4. Zawarcie umowy **kredytu** albo umowy **kredytu i ubezpieczenia** dostępne jest tylko dla **klientów**, którzy nie mają i nie mieli zawartych umów o oferowane przez **bank** produkty bankowe.

DEFINICJE

§ 2.

Użyte w **regulaminie** określenia są zapisane w treści **pogrubioną czcionką** i oznaczają:

1. **AIS (Account Information Service)** – usługa dostępu do informacji o rachunku oznacza usługę on-line polegającą na dostarczaniu skonsolidowanych informacji dotyczących rachunku płatniczego użytkownika prowadzonego u innego dostawcy albo rachunków płatniczych użytkownika prowadzonych u innego dostawcy albo u więcej niż jednego dostawcy.
2. **API (Application Programming Interface)** – interfejs, który **bank zewnętrzny** dostarcza **bankowi** do komunikacji i realizacji **AIS**.
3. **aplikacja mobilna** – oprogramowanie dedykowane na urządzenia mobilne umożliwiające korzystanie z określonych usług oraz funkcjonalności wskazanych w Komunikacie dla użytkowników kanałów zdalnych VeloBank S.A.
4. **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 25.000.000,00 złotych wpłaconym w całości.
5. **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.

6. **bankowość internetowa** – 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 przeglądarki www.
7. **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.
8. **dane szczególnie chronione** - dane, w tym indywidualne dane uwierzytelniające, które mogą być wykorzystywane do dokonywania oszustw, z wyłączeniem imienia i nazwiska lub nazwy właściciela rachunku i numeru rachunku.
9. **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**.
10. **dostawca** – **bank** lub inny podmiot świadczący usługi płatnicze na podstawie **UUP**.
11. **dzień roboczy** – dzień inny niż sobota lub dzień ustawowo wolny od pracy.
12. **karta debetowa** – karta płatnicza w rozumieniu **UUP**, uprawniająca do dokonywania transakcji w ciężar **rachunku**, dalej zwana **kartą**.
13. **kanały zdalne** - kanały dostępu do **usługi bankowości elektronicznej**, w szczególności **bankowość internetowa**, **bankowość mobilna** oraz do **usługi bankowości telefonicznej**, w tym infolinia **banku**.
14. **klient** – 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.
15. **kod SMS** - jednorazowy kod generowany przez **bank** i wysyłany w formie powiadamiania SMS, służący **klientowi** do złożenia oświadczenia woli o **zawarciu umowy/umów drogą elektroniczną**.
16. **kredyt niskokwotowy** – kredyt konsumencki w rozumieniu UKK, w wysokości do 6 500 PLN, dostępny w ofercie **banku** (kredyt gotówkowy, kredyt ratalny, **limit w rachunku**) bez konieczności dostarczenia dokumentów dochodowych (na oświadczenie).
17. **limit w rachunku** - kredyt w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym w rozumieniu art. 5 pkt 4 **UKK**.
18. **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.
19. **placówka banku** – wyodrębnione miejsce (lokal), w którym **bank** świadczy usługi objęte Regulaminem rachunków i odpowiednich umów.
20. **posiadacz** – osoba fizyczna, będąca **rezydentem** bądź **nierezydentem**, na rzecz której bank prowadzi rachunek płatniczy, **lokate** lub świadczy **usługę bankowości elektronicznej** lub **usługę bankowości telefonicznej**. W przypadku rachunku wspólnego wszyscy **posiadacze rachunku**.
21. **PPP** - Ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
22. **rachunek** – otwierany i prowadzony przez **bank** na rzecz **posiadacza** rachunek o charakterze oszczędnościowo rozliczeniowym, będący rachunkiem płatniczym w rozumieniu **UUP**.
23. **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.
24. **regulamin** - ten regulamin zawierania **umów drogą elektroniczną z wykorzystaniem usługi dostępu do informacji o rachunku (AIS)** 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** – strona internetowa będąca własnością **banku** zamieszczona pod adresem 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 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (**umowa o produkt**).
31. **UUP** - Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
32. **UKK** - Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim.
33. **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** z wykorzystaniem 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.
34. **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 z wykorzystaniem infolinii **banku** w tym m.in. sprawdzenie salda rachunku płatniczego, sprawdzenie salda na rachunku kredytowym.
35. **weryfikacja tożsamości z wykorzystaniem AIS** – weryfikacja 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**.
36. **weryfikacja tożsamości z wykorzystaniem selfie** - ustalenie i weryfikacja tożsamości **klienta** poprzez weryfikację danych biometrycznych z dowodu osobistego **klienta**, jak i twarzy **klienta**.
37. **wniosek** – każdy ze złożonych elektronicznie przez **klienta** wniosków o produkty.
38. **wynagrodzenie** – wpływy z tytułu umowy o pracę, emerytury, zasiłku przedemerytalnego, świadczenie 800+.
39. **zlecenie płatnicze** - oświadczenie płatnika lub odbiorcy skierowane do jego dostawcy, zawierające polecenie dokonania transakcji.

WARUNKI ZAWARCIA UMOWY DROGĄ ELEKTRONICZNĄ I UMOWY O PRODUKT

§ 3.

1. W celu zawarcia umowy drogą elektroniczną i zawarcia **umowy o produkt** z wykorzystaniem **AIS** należy spełnić następujące warunki techniczne:
 - 1) dysponowanie urządzeniem z dostępem do Internetu (min. 3 Mb/s) oraz z możliwością odbioru wiadomości SMS,
 - 2) uruchomienie przeglądarki:
 - a) internetowej:
 - Google Chrome (wersja 53 i nowsze),
 - Microsoft Edge (wersja 12 i nowsze),
 - Mozilla Firefox (wersja 36 i nowsze),
 - Opera (wersja 40 i nowsze),
 - Safari (wersja 40 i nowsze).
 - b) mobilnej:

- 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. Świadczenie usług drogą elektroniczną przez **bank** na rzecz **klienta** jest bezpłatne. **Klient** ponosi natomiast koszty korzystania z usług internetowych i telefonicznych zgodnie ze stosowanymi przez ich dostawców stawkami.
 3. **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) wykonywanie 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 nieznanego nadawcy,
 - 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 używanie 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**.
 4. Zawarcie przez **klienta** umowy o każdy z wybranych przez niego produktów, wymaga spełnienia przez **klienta** warunków określonych w ofercie dla wybranego produktu. Zawarcie umowy o **kredyt niskokwotowy** poprzedzone jest badaniem zdolności kredytowej, natomiast zawarcie umowy **ubezpieczenia** uzależnione jest od wyniku analizy wymagań i potrzeb **klienta**.
 5. Zawarcie umowy w procesie z wykorzystaniem **AIS**, wymaga udostępnienia przez **klienta bankowi** informacji o **rachunku w banku zewnętrznym**, na który klient otrzymuje **wynagrodzenie**.
 6. **Klienci** zajmujący eksponowane stanowisko polityczne w rozumieniu **PPP** nie mogą zawrzeć umowy drogą elektroniczną w procesie z wykorzystaniem **AIS**.
 7. **Klienci** z zastrzeżonym numerem PESEL w **rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL** nie mogą zawrzeć **umowy drogą elektroniczną** w procesie z wykorzystaniem **AIS**.
 8. Złożenie **wniosku** o produkty oferowane przez **bank**, o których mowa w § 1 ust. 2 dostępne jest całodobowo przez 7 dni w tygodniu.
 9. **Bank** odrzuci **wniosek** w przypadku zaistnienia któregośkolwiek z poniższych zdarzeń:
 - 1) negatywnej weryfikacji danych **klienta** uzupełnionych przez **klienta** zgodnie z pkt 9.1) przed zawarciem umowy,
 - 2) jeśli **klient** zajmuje eksponowane stanowisko polityczne w rozumieniu **PPP**,
 - 3) jeżeli **weryfikacja tożsamości z wykorzystaniem AIS** jest negatywna,
 - 4) jeśli **bank** nie będzie mógł wykonać **środków bezpieczeństwa finansowego**,
 a dodatkowo w przypadku **kredytów niskokwotowych**:
 - 5) jeśli osoba wnioskująca miała lub ma obecnie zawartą umowę o oferowane przez **bank** produkty bankowe,
 - 6) w przypadku negatywnej decyzji kredytowej.
 a w przypadku **ubezpieczenia**:
 - 7) wynik analizy wymagań i potrzeb klienta jest negatywny.
 10. W celu zawarcia **umowy drogą elektroniczną** w procesie z wykorzystaniem **AIS**, muszą zostać spełnione łącznie następujące warunki:
 - 1) Uzupełnienie przez **klienta** danych niezbędnych do zawarcia **umowy o produkt**: imienia i nazwiska, drugiego imienia (opcjonalnie), numeru PESEL, daty urodzenia, nazwiska rodziców, obywatelstwa, serii i numeru dowodu osobistego, daty wydania dowodu osobistego, terminu ważności dowodu osobistego, miejscowości i kraju urodzenia, numeru telefonu komórkowego, adresu e-mail, adresu korespondencyjnego, adresu

zamieszkania, informacji o rezydencji podatkowej, głównego źródła wpływu na **rachunek**, celu prowadzenia **rachunku**, podanie **bankowi** przez **klienta** dodatkowych informacji wymaganych dla zawarcia umów poszczególnych produktów, w tym w przypadku wnioskowania o **kredyt niskokwotowy** lub **limit w rachunku** informacji dochodowych,

- 2) zaakceptowanie **regulaminu** i wyrażenie na **wniosku** jednorazowych zgód na wykorzystanie **AIS** i na przetwarzanie danych pobranych o **rachunku/rachunkach w banku zewnętrznym**. Dane będą przetwarzane jedynie w ramach **wniosku**, w zakresie którego **klient** udzielił zgody i nie będą wykorzystywane w innych procesach,
 - 3) udostępnienie przez **klienta** w ramach **AIS** informacji o jego **rachunku/rachunkach w banku zewnętrznym** po zalogowaniu do **banku zewnętrznego**,
 - 4) dokonanie przez **bank** pozytywnej **weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem AIS**,
 - 5) udzielenie przez klienta innych zgód i złożenie oświadczeń wymaganych przez bank podczas składania wniosku,
 - 6) numer PESEL **klienta** nie może być zastrzeżony w **rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL** w chwili zawarcia **umowy o produkt**,
 - 7) pozytywny wynik oceny i badania zdolności kredytowej przez **bank** w przypadku wnioskowania o **kredyt niskokwotowy**,
 - 8) wpisanie przez **klienta kodu SMS** wysłanego przez **bank** zgodnie z § 4 ust. 3-5.
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.

ZAWARCIE UMOWY O PRODUKT

§ 4.

1. Przed zawarciem przez **klienta umów o produkt/produkty 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 wybranych przez niego umów.
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. Po otrzymaniu wskazanych w ust. 1 dokumentów, **klient** zapoznaje się z warunkami oferty. W celu zawarcia umowy **klient** wybiera dedykowany przycisk w procesie wnioskowania. Następnie **bank** niezwłocznie prześle **klientowi** na numer telefonu wskazany we **wniosku** wiadomość SMS z **kodem SMS** umożliwiającym **klientowi** złożenie oświadczenia woli w postaci elektronicznej o zawarciu z **bankiem** wymienionych w wiadomości SMS umów o wnioskowane produkty. Kod zachowuje ważność przez 5 minut od momentu jego wysłania przez **bank**. **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. **Klient** składa oświadczenie woli o zawarciu z **bankiem** umowy w postaci elektronicznej poprzez jej podpisanie podpisem elektronicznym przy użyciu **kodu SMS**.
5. Złożenie podpisu elektronicznego, o którym mowa w ust. 4 niniejszego paragrafu, polega na zatwierdzaniu treści umowy o wnioskowane produkty i usługi, przez 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 kliknięcie dedykowanego do tego przycisku.
6. Oświadczenie woli o zawarciu z **bankiem** umów w postaci elektronicznej spełnia wymagania art. 7 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe.
7. 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 telefonu i adres e-mail podane przez **klienta** podczas wnioskowania. Potwierdzenie zawarcia umowy jest przesyłane do **klienta** niezwłocznie po zawarciu umowy.
8. Umowa **ubezpieczenia** zawierana jest pod warunkiem uruchomienia środków z kredytu w danej ofercie. W przypadku braku uruchomienia środków z kredytu, umowa **ubezpieczenia** uznawana jest za niezawartą.

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 aktywacji umowy zgodnie z punktem 10 poniżej.
10. Aktywacja umowy **rachunków, kanałów zdalnych** nastąpi w ciągu 24 godzin liczonych od zawarcia umowy.
11. Do czasu weryfikacji tożsamości **klienta** w **placówce banku** albo **weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem selfie, klient** nie może:
 - 1) założyć więcej niż jednego rachunku,
 - 2) zawrzeć umowy o kredyt inny niż kredyt niskokwotowy.
12. Klient do czasu weryfikacji tożsamości w **placówce banku** nie ma dostępu w bankowości elektronicznej do usług e-administracji, w tym usługi VeloID.

ZASADY WYKORZYSTANIA AIS DO ZAWIERANIA UMÓW DROGĄ ELEKTRONICZNA

§ 5.

1. **Klient** może zawrzeć drogą elektroniczną **umowę/y o produkt/y** z wykorzystaniem **AIS**, jeśli posiada **rachunek w banku zewnętrznym** w jednym z **banków zewnętrznych**, których lista będzie każdorazowo wskazana podczas wnioskowania, po wyborze metody zawarcia umowy z wykorzystaniem **AIS**.
2. **Klient** udziela **bankowi** zgód, o których mowa w § 3 ust. 9.2, które upoważniają **bank** do działania w jego imieniu wobec **banku zewnętrznego** w zakresie niezbędnym do realizacji usługi.
3. W celu realizacji **AIS** **bank** korzysta z dedykowanego **API** albo innego rozwiązania zastępczego, które udostępni **bank zewnętrzny**.
4. W ramach procesu zawierania umów z wykorzystaniem **AIS**, **bank** akceptuje jedynie **rachunki w banku zewnętrznym**, do których **klient** ma dostęp – online jako **posiadacz**.
5. **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**.
6. **Bank** w ramach realizacji **AIS** nie może żądać **szczególnie chronionych danych** dotyczących płatności związanych z **rachunkami w banku zewnętrznym**.
7. **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.
8. 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**.
9. Zgoda na realizację **AIS** w ramach niniejszego **regulaminu** jest jednorazowa, co oznacza, że **bank** tylko raz pobierze dane i nie będzie ich później aktualizować na podstawie udzielonej zgody.
10. **Bank** nie odpowiada za dokładność i treść danych udostępnionych do pobrania przez **bank zewnętrzny** ani za produkty oraz usługi oferowane przez **bank zewnętrzny**.
11. **Bank** nie pobiera opłat za realizację **AIS**.

REKLAMACJE

§ 6.

1. Reklamacje, mogą być składane:
 - 1) na piśmie:
 - 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 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),
- c) na adres do doręczeń elektronicznych **banku** AE:PL-17448-25698-DWDCI-24, zarejestrowany w bazie adresów elektronicznych, **który zostanie udostępniony Klientom Banku po jego aktywowaniu, nie później niż w terminie określonym w komunikacie Ministra Cyfryzacji. Bank poinformuje Klientów o dostępności tego adresu na stronie internetowej banku,**

2) w formie ustnej:

- a) osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce **banku** przyjmującej reklamacje – lista takich jednostek dostępna jest na **stronie internetowej** 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.

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:

3) 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

4) przyczynach opóźnienia,

5) 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. **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 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** z wykorzystaniem strony internetowej www.velobank.pl oraz przez wywieszenie na tablicach ogłoszeń w jednostkach **banku** (lista takich jednostek dostępna jest na **stronie internetowej banku**).

7. **Klient** ma prawo do wykorzystania platformy ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>, służącej do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów dotyczących zobowiązań umownych, wynikających z umów o produkty lub usługi, które **bank** oferuje z wykorzystaniem swoich stron internetowych lub innych środków elektronicznych, a konsument zamawia takie produkty lub usługi, korzystając z tych stron internetowych lub innych środków elektronicznych.

ŚRODKI BEZPIECZEŃSTWA FINANSOWEGO

§ 7.

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 **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

§ 8.

1. **Klient** ma prawo do odstąpienia niezależnie od każdej **umowy o produkt/y** zawartej w procesie opisanym w tym **regulaminie**, zgodnie z jej postanowieniami. Wzór odstąpienia od umowy stanowi załącznik do danej umowy.
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, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa, skr. poczt. 419, adres poczty elektronicznej knf@knf.gov.pl.
4. W **banku** stosowany jest Kodeks etyki, który jest dostępny pod adresem 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 oraz do zawarcia i wykonania umów jest prawo polskie.
7. **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.