

Regulamin kart kredytowych VeloBank S.A.

(obowiązuje od 15 stycznia 2026 r. dla umów zawartych od dnia 20.12.2023 r.)

Czego się dowiesz, gdy przeczytasz ten dokument

Zanim podpiszesz **umowę**, przeczytaj ten dokument. Opisujemy w nim warunki, na jakich wydajemy **karty kredytowe** oraz zasady z ich korzystania, w tym jak wykonywać **transakcje** przy ich użyciu.

Wskazówki na początek

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

jeśli piszemy w formie **Ty**, mamy na myśli Ciebie jako **posiadacza**,

jeśli piszemy w formie **my** lub **bank**, mamy na myśli VeloBank S.A.,

jeśli piszemy **strona internetowa**, mamy na myśli velobank.pl.

W regulaminie używamy pojęć **rozdział** oraz **sekcja**, które zostały wyszczególnione w spisie treści. Odnosimy się do nich w treści **regulaminu**. Każdy rozdział składa się z sekcji, które oznaczyliśmy literami.

Wyrażenia, które zapisaliśmy **pogrubioną czcionką**, znajdziesz w słowniku na końcu dokumentu. Pogrubiliśmy tylko pierwsze użycie danego wyrażenia w dokumencie.

SPIS TREŚCI

Rozdział 1: LIMIT KARTY	3
Rozdział 2: ZASADY WYDAWANIA I AKTYWACJI KART	3
Rozdział 3: ZASADY UŻYTKOWANIA KART	5
Rozdział 4: USŁUGA 3D SECURE	7
Rozdział 5: SYSTEM SPŁAT RATALNYCH MOJERATY	8
Rozdział 6: KORESPONDENCJA Z BANKIEM, DOKUMENTY I WYCIĄGI	8
Rozdział 7: USŁUGA CAF	9
Rozdział 8: REJESTRACJA URZĄDZEŃ	9
Rozdział 9: ZASADY BEZPIECZEŃSTWA	9
Rozdział 10: POLECENIE PRZELEWU	12
Rozdział 11: ODPOWIEDZIALNOŚĆ	13
Rozdział 12: REKLAMACJE	15
Rozdział 13: ZMIANA REGULAMINU	16
Rozdział 14: ZMIANA TABELI OPŁAT	19
Rozdział 15: POZOSTAŁE POSTANOWIENIA	22

Regulamin określa warunki wydawania kart kredytowych oraz zasady korzystania z tych kart, w tym wykonywania transakcji przy ich użyciu.

Informacje o naszej ofercie kart i warunkach ich wydawania znajdziesz na stronie internetowej.

ROZDZIAŁ 1:LIMIT KARTY

Jak można otrzymać limit karty?

1. Przyznajemy **limit karty** na podstawie **wniosku o wydanie karty**.
2. Przyznanie limitu karty zależy od naszej oceny Twojej zdolności kredytowej.
3. Żeby korzystać z limitu karty musisz zawrzeć z nami umowę.

Kto może złożyć wniosek i zawrzeć umowę o kartę?

4. Możesz złożyć wniosek o wydanie karty jeśli jesteś osobą fizyczną posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych – dotyczy to rezydenta lub nierezydenta, zgodnie z przepisami ustawy Prawo dewizowe.
5. Jeśli jesteś osobą zajmującą eksponowane stanowisko publiczne (**PEP**), **członkiem rodziny PEP** lub **osobą blisko związaną z PEP**, zawarcie umowy i aktywacja **rachunku** wymaga zgody naszej kadry kierowniczej wyższego szczebla - zgodnie z art. 46 ust. 2 pkt. 1) ustawy **PPP**
6. Decyzja w tej sprawie jest podejmowana w ciągu jednego **dnia roboczego**.
7. Po podpisaniu umowy limit karty uruchomimy najpóźniej w ciągu 5 dni.

Limit karty

8. Umowa określa wysokość przyznanego Ci limitu karty.
9. Możemy obniżyć wysokość limitu karty bez Twojej wcześniejszej zgody, jeśli spłacasz kartę nieterminowo tzn. niezgodnie z umową lub istnieje ryzyko, że nie spłacisz jej w terminie.
10. Jeżeli obniżymy Ci limit karty poinformujemy Cię o tym pisemnie. Wskażemy też nową wysokość limitu.
11. Obniżenie dotyczy tylko tej części limitu, której jeszcze nie wykorzystałeś w dniu podjęcia przez nas decyzji.

Opłaty związane z kartą

12. Za wydanie, wznowienie oraz **obsługę karty** pobieramy opłaty i prowizje zgodnie z obowiązującą **tabelą opłat (TOiP)**.
13. Kwotą opłat i prowizji obciążany jest Twój **rachunek**.

ROZDZIAŁ 2:ZASADY WYDAWANIA I AKTYWACJI KART

Wydanie pierwszej i kolejnych kart

14. Pierwszą kartę wydajemy na podstawie Twojego wniosku o wydanie karty.
15. Jeśli chcesz żeby została wydana kolejna karta to musisz złożyć nowy wniosek. Wydamy kolejną kartę pod warunkiem, że na Twoim rachunku nie ma zaległości.
16. Możesz złożyć wniosek o **wydanie karty płatniczej**:
 - 1) dla siebie,
 - 2) dla innej osoby, jeżeli ma ona pełną zdolność do czynności prawnych, lub
 - 3) dla osoby małoletniej, która ukończyła 13 lat i posiada ograniczoną zdolność do czynności prawnych.
17. Jeśli umowę zawarłeś wspólnie z małżonkiem, każdy z Was może samodzielnie złożyć wniosek o wydanie karty płatniczej.
18. Gdy zawnioskujesz o kartę dla innej osoby to udzielasz jej upoważnienia do dysponowania środkami na rachunku oraz do korzystania z limitu karty poprzez składanie w Twoim imieniu i na Twoją rzecz **zleceń płatniczych** z użyciem karty.

Ile kart do rachunku możesz mieć?

19. **Użytkownik karty** może mieć tylko jedną aktywną kartę tego samego rodzaju do tego samego rachunku. Karta tego samego rodzaju to karta tej samej **organizacji płatniczej** i z tym samym wizerunkiem.

W jaki sposób dostarczymy kartę?

20. Kartę wyślemy użytkownikowi karty w ciągu 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym złożysz wniosek o kartę. Kartę wyślemy użytkownikowi karty listem na adres do korespondencji aktualny w dniu, w którym złożysz wniosek o kartę. Nie wysyłamy kart VeloVirtual, o których informacje są poniżej – w sekcji zatytułowanej „Dodatkowe informacje dotyczące kart VeloVirtual”.

Aktywacja karty i ustawienie kodu PIN

21. Użytkownik karty może ją aktywować:
- 1) na **infolinii**,
 - 2) w **placówce banku**,
 - 3) w **bankowości internetowej** lub
 - 4) w **bankowości mobilnej**.
22. Użytkownik karty może nadać **kod PIN** po aktywacji karty. Może nadać i zmienić swój kod PIN:
- 1) na infolinii,
 - 2) w bankowości internetowej albo
 - 3) w bankowości mobilnej.
- Informacje o zmianie kodu PIN są na stronie internetowej.

Numer karty i jej CVC/CVV

23. Pokażemy Ci pełny numer karty i kod CVC/CVV w bankowości mobilnej, jeśli karta zaczyna się od numeru 513026, 54875895, 54875846. Dla innych kart te dane nie są widoczne.



Co to jest kod CVC/CVV?

- Kod weryfikacyjny służący do wykonywania transakcji w internecie.

Okres ważności i wznowienie karty

24. Wydajemy karty na czas określony. Karta jest ważna do ostatniego dnia miesiąca wskazanego na niej.
25. Karty wznowiamy automatycznie na kolejny okres ważności na karty dostępne zgodnie z aktualną ofertą. Nowa karta będzie posiadała co najmniej te same funkcjonalności, co karta podlegająca wznowieniu.

Kiedy nie wznowimy karty?

26. Nie wznowimy karty na kolejny okres ważności jeśli najpóźniej 30 dni przed upływem terminu ważności dotychczasowej karty:
- 1) zostanie ona zastrzeżona,
 - 2) użytkownik karty złoży pisemną rezygnację ze wznowienia karty.
27. Mamy prawo nie wznowiać karty na kolejny okres ważności, jeśli:
- 1) dotychczasowa karta nie została aktywowana,
 - 2) w dniu planowanego wznowienia karty na rachunku jest zadłużenie przeterminowane.

Dodatkowe informacje dotyczące kart VeloVirtual

28. Karty VeloVirtual to karty dostępne tylko dla Ciebie i tylko w formie elektronicznej.
29. O karty VeloVirtual możesz wnioskować w bankowości mobilnej.
30. Kartami VeloVirtual możesz płacić jedynie zbliżeniowo lub w internecie.

ROZDZIAŁ 3:ZASADY UŻYTKOWANIA KART

Jak działa karta?

31. Kartą możesz (gdy działasz jako użytkownik karty) **wypłacać gotówkę** i płacić bezgotówkowo za towary i usługi – w Polsce i za granicą. Dzięki karcie możesz wykonywać np. **bezugotówkowe transakcje kartą kredytową za granicą** oraz **gotówkowe transakcje kartą kredytową za granicą**.
32. Możesz wypłacać gotówkę i płacić kartą zgodnie z ustalonymi limitami dziennymi, jednak nie więcej niż do kwoty dostępnej na rachunku. Wyjątki od tej zasady dotyczą transakcji **autoryzowanych** offline oraz blokady pieniędzy po transakcji. Opisujemy szczegółowo te sytuacje poniżej.
33. **Transakcje zbliżeniowe** można wykonywać do wysokości limitu transakcji gotówkowych oraz limitów transakcji bezgotówkowych. Każdy z limitów (gotówkowy i bezgotówkowy) obejmuje również transakcje zbliżeniowe.

Transakcje autoryzowane offline

34. Karta może działać offline – bez połączenia z nami, co wynika z przyczyn technicznych. W takiej sytuacji transakcje możesz autoryzować mimo braku pieniędzy na rachunku, co może spowodować przekroczenie limitu karty.
35. Rozliczenie takiej transakcji może nastąpić po kilku dniach.

Blokada pieniędzy po transakcji

36. Gdy wykonasz transakcję możemy zablokować pieniądze na Twoim rachunku do dnia rozliczenia transakcji. Blokujemy pieniądze na Twoim rachunku maksymalnie na 7 dni od dnia transakcji.
37. Nie blokujemy pieniędzy na rachunku, jeżeli transakcja była wykonana offline (bez połączenia z nami).
38. Brak blokady, blokada na kwotę mniejszą niż kwota rozliczonej transakcji lub zdjęcie blokady po 7 dniach (bez rozliczenia transakcji) nie zwalniają Cię z obowiązku zapewnienia pieniędzy na rachunku na rozliczenie transakcji.
39. Jeśli nie zapewnisz odpowiedniej kwoty pieniędzy, rozliczenie transakcji spowoduje, że na rachunku powstanie niedozwolone saldo. Traktujemy je jako Twoje zadłużenie przeterminowane.

Limity transakcyjne

40. Możesz ustalać i zmieniać limity transakcji kartą.
41. Wysokość limitów można w każdej chwili zmienić w bankowości internetowej, bankowości mobilnej lub na infolinii.
42. W przypadku złożenia wniosku o zmianę limitu w placówce nowy limit zaczyna obowiązywać w ciągu 2 dni roboczych od złożenia wniosku.

Sposób realizacji transakcji

43. Użytkownik karty autoryzuje transakcję kartą w jeden z poniższych sposobów:
 - 1) podając kod PIN – jeśli jest wymagany,
 - 2) podając:
 - a) numer karty, jej datę ważności, kod CVC2/CVV2 (w przypadku transakcji wykonanej bez fizycznego użycia karty),
 - b) element zapewniający **silne uwierzytelnienie**,
 - 3) używając karty – w przypadku, gdy transakcja nie wymaga potwierdzenia kodem PIN, w tym transakcji zbliżeniowej.
44. Aby autoryzować transakcję zbliżeniową (zapłacić zbliżeniowo), trzeba zbliżyć kartę do **urządzenia**. Konieczne może być wpisanie kodu PIN – niezależnie od kwoty.

Płatności zbliżeniowe bez PIN-u

45. W Polsce możesz płacić zbliżeniowo bez użycia kodu PIN do 100 PLN podczas jednej transakcji.
46. Użytkownik karty może zablokować i odblokować tę funkcję w naszej placówce lub na infolinii.

Pierwsza transakcja i kod PIN

47. Pierwsza transakcja z fizycznym użyciem karty nie może być transakcją zbliżeniową. Przy takiej transakcji użytkownik karty zawsze musi podać **kod PIN**. Nie dotyczy to kart VeloVirtual.
48. Niektóre terminale w sklepach podczas pierwszej transakcji po aktywacji karty mogą wymagać od użytkownika karty trzykrotnego wpisania kodu PIN. Należy wpisać go 3 razy, nawet jeśli terminal pokaże, że kod PIN jest błędny.

Transakcja inicjowana przez odbiorcę

49. Transakcja kartą może być również zainicjowana przez **odbiorcę** lub za jego pośrednictwem – jeżeli wcześniej podałeś mu dane niezbędne dla zainicjowania takiej transakcji i upoważniłeś go do jej dokonania. W wypadku takiej transakcji możemy zablokować pieniądze na Twoim rachunku, jeżeli wyraziłeś zgodę na zablokowanie konkretnej kwoty. Zwolnimy blokadę pieniędzy niezwłocznie po otrzymaniu zlecenia płatniczego, gdy otrzymamy informację o dokładnej kwocie transakcji.

Kiedy możemy odmówić realizacji transakcji?

50. Możemy odmówić zrealizowania transakcji, jeśli karta jest nieważna, nieaktywna, zastrzeżona albo zablokowana. Możemy to zrobić także wtedy, gdy na rachunku nie masz pieniędzy, które wystarczą do realizacji transakcji albo realizacja transakcji spowodowałaby przekroczenie dziennych limitów. Poinformujemy o tym użytkownika karty podczas próby wykonania transakcji.

Rozliczenie transakcji i przekroczenie limitu karty

51. Wszystkie transakcje, a także naliczane przez nas opłaty, prowizje i odsetki są rozliczane w ciężar rachunku. Może się zdarzyć, że ich rozliczenie spowoduje przekroczenie dostępnego limitu karty. W takiej sytuacji jesteś zobowiązany do natychmiastowej spłaty kwoty przekroczenia – niezależnie od wysokości i terminu spłaty kwoty minimalnej.
52. Musisz również niezwłocznie zwrócić nam wszystkie kwoty transakcji, wraz z należnymi opłatami i prowizjami, jeśli zostały rozliczone po rozwiązaniu umowy, ale wykonane w czasie ważności karty.

Zasady rozliczania transakcji i przeliczania walut

53. Transakcję rozliczamy (obciążamy lub uznajemy rachunek w zależności od rodzaju transakcji) najpóźniej następnego dnia roboczego po jej rozliczeniu przez organizację płatniczą.
54. Transakcje w PLN rozliczamy bezpośrednio w tej walucie.
55. Dla kart Mastercard:
 - 1) transakcje w EUR przeliczamy bezpośrednio na PLN według naszego kursu,
 - 2) transakcje w innych walutach najpierw są przeliczane na EUR według kursu organizacji płatniczej, a potem na PLN według naszego kursu walut.
56. Dla kart VISA transakcje w EUR i innych walutach przeliczane są na PLN według kursu tej organizacji płatniczej.
57. Od transakcji opisanych w punkcie 55 i 56 możemy naliczyć prowizję określoną w TOiP.

Jak ustalamy kursy walut?

58. Nasz kurs walut to kurs sprzedaży EUR ustalony i ogłoszony jako pierwszy w **tabeli kursów** w dniu otrzymania rozliczenia transakcji od organizacji płatniczej. Kurs ten ustalany jest na podstawie aktualnego kursu rynkowego obowiązującego na rynku międzybankowym w

momencie przygotowywania tabeli kursów. Aby ustalić kurs sprzedaży danej waluty dodajemy do kursu rynkowego swoją marżę.

59. Kurs organizacji płatniczej to kurs walut tej organizacji z dnia rozliczenia przez nią transakcji. Jest on udostępniany na jej stronie internetowej.

Kalkulator kosztów przewalutowania

60. Na stronie internetowej znajdziesz kalkulator, który pozwala zapoznać się z kosztami przewalutowania w przypadku bezgotówkowych i gotówkowych transakcji kartą za granicą (w państwach członkowskich). Koszt ten podajemy jako procentową wartość naszej marży w stosunku do najbardziej aktualnego referencyjnego kursu EUR ogłoszonego przez Europejski Bank Centralny.
61. Podczas wyliczania naszej marży stosujemy zasady, które opisaliśmy wcześniej w sekcji „Zasady rozliczania transakcji i przeliczania walut” i „Jak ustalamy kursy walut?”.
62. Przy bezgotówkowych i gotówkowych transakcjach kartą za granicą (w państwach członkowskich) powiadomimy użytkownika karty o łącznych kosztach w formie:
- 1) powiadomienie „push”, który otrzyma przy każdej transakcji,
 - 2) **SMS**, który dotyczy tylko pierwszej transakcji lub próby transakcji w tej samej walucie w danym miesiącu kalendarzowym.
63. Użytkownik karty może zrezygnować z powiadomień „push”, poprzez wyłączenie powiadomień dotyczących transakcji i zdarzeń w **aplikacji mobilnej**.

Dodatkowe opłaty przy transakcjach z użyciem bankomatów

64. Za transakcje w bankomatach lub wpłatomatach może być pobrana dodatkowa opłata (surcharge). Jest to opłata, którą pobiera operator urządzenia realizującego transakcję. Wysokość oraz sposób pobrania opłaty są od nas niezależne.

ROZDZIAŁ 4:USŁUGA 3D SECURE

Co to jest 3D Secure?

65. Usługa 3D Secure to zabezpieczenie płatności dokonywanych bez fizycznego użycia karty. Polega ono na dodatkowej autoryzacji transakcji z użyciem silnego uwierzytelnienia. Szczegółowe informacje o usłudze 3D Secure znajdziesz na stronie internetowej.
66. Usługa 3D Secure aktywuje się wraz z pierwszą transakcją zrealizowaną z jej użyciem.

Jak przebiega autoryzacja w usłudze 3D Secure?

67. Autoryzacja (gdy działasz jako użytkownik karty) w usłudze 3D Secure może odbywać się w następujących kanałach:

Bankowość mobilna	Cechy behawioralne	ePIN
1) Logujesz się do aplikacji mobilnej (np. odciskiem palca, face ID, kodem PIN, wężykiem lub hasłem), 2) sprawdzasz szczegóły transakcji, 3) potwierdzasz płatność w aplikacji mobilnej.	1) Oceniamy Twoje zachowanie, np. historię zakupów w danym sklepie, 2) dodatkowo wysyłamy Ci w wiadomości SMS hasło jednorazowe, którym potwierdzisz transakcję. Hasło wyślemy na numer telefonu komórkowego, który podałeś nam do kontaktu z Tobą.	1) Sprawdzasz szczegóły transakcji, 2) potwierdzasz ją kodem SMS, który wysyłamy na Twój numer telefonu. Kod SMS wyślemy na numer telefonu komórkowego, który podałeś nam do kontaktu z Tobą, 3) dodatkowo potwierdzasz wpisując ePIN .

Czy 3D Secure działa zawsze?

68. Dostępność usługi 3D Secure zależy od miejsca, w którym płacisz. Jeśli sprzedawca korzysta z 3D Secure, poprosimy Cię o dodatkowe potwierdzenie transakcji. Jeśli sprzedawca nie korzysta z 3D Secure, transakcja zostanie zrealizowana bez dodatkowej autoryzacji.

ROZDZIAŁ 5: SYSTEM SPŁAT RATALNYCH MOJERATY

Na czym polega system spłat ratalnych?

69. Możesz rozłożyć wybraną transakcję wykonaną kartą (w tym również **przelew**) na raty, korzystając z systemu spłat ratalnych MojeRaty.
70. Wskazujesz transakcję, którą chcesz rozłożyć na raty, a liczbę rat ustalasz wspólnie z nami – może to być od 3 do 72 miesięcznych rat.
71. Oprocentowanie kredytu zaciągniętego w ramach systemu spłat ratalnych MojeRaty wynosi 0%.
72. Bank pobiera prowizję za objęcie transakcji systemem spłat ratalnych MojeRaty. Wysokość tej prowizji określona jest w tabeli opłat.

Kiedy możesz skorzystać z systemu spłat ratalnych?

73. Z systemu możesz skorzystać, jeśli:
 - 1) Transakcja, którą chcesz objąć systemem spłat ratalnych MojeRaty została wykonana:
 - a) na kwotę co najmniej 300 zł,
 - b) w bieżącym okresie rozliczeniowym,
 - 2) łączne zadłużenie objęte systemem spłat ratalnych MojeRaty wraz z transakcją zgłaszaną do systemu nie przekracza 70% wartości limitu karty.

Jak uruchomić raty?

74. Aby skorzystać z systemu spłat ratalnych MojeRaty:
 - 1) skontaktuj się z Infolinią lub
 - 2) zaloguj się do bankowości internetowej albo bankowości mobilnej, oraz
 - 3) wskaż transakcję, którą chcesz objąć systemem MojeRaty i wybierz liczbę miesięcznych rat.
75. Pobierzemy z góry prowizję w momencie objęcia transakcji systemem spłat ratalnych MojeRaty i niezwłocznie poinformujemy Cię o wysokości naliczonej prowizji oraz o wysokości miesięcznej spłaty wynikającej z objęcia transakcji systemem. Prowizja pobierana jest w ciężar rachunku.

Czy limit karty się zmieni?

76. Skorzystanie z systemu spłat ratalnych MojeRaty nie zmienia wysokości Twojego limitu karty.
77. Każda spłacona rata zwiększa dostępny limit karty.

Wcześniejsza spłata

78. Możesz wcześniej spłacić całość lub część transakcji objętej systemem spłat ratalnych MojeRaty. W tym celu powinieneś:
 - 1) dokonać spłaty na rachunek oraz
 - 2) złożyć **dyspozycję** jej przebiegowania na poczet kolejnych rat.
79. Wcześniejsza spłata jest możliwa po uregulowaniu pozostałych zobowiązań oraz po dokonaniu nadpłaty na rachunku.
80. Jeśli spłacisz raty wcześniej to zwrócimy Ci pobraną prowizję w wysokości proporcjonalnej do ilości wcześniej spłaconych rat.

ROZDZIAŁ 6: KORESPONDENCJA Z BANKIEM, DOKUMENTY I WYCIĄGI

Język i sposób komunikacji z bankiem

81. Musisz nam podać adres do korespondencji znajdujący się na terenie Polski.
82. Wysyłamy korespondencję w języku polskim na wskazany przez Ciebie:
 - 1) adres korespondencyjny,
 - 2) numer telefonu komórkowego,
 - 3) lub adres e-mail.
83. W relacjach pomiędzy nami obowiązuje język polski.

Dokument dotyczący opłat

84. Zanim podpiszesz z nami umowę, prześlemy Ci **dokument dotyczący opłat** – w języku polskim.
85. Otrzymaś go z odpowiednim wyprzedzeniem, w formie papierowej albo elektronicznej.

Wyciąg

86. Po zakończeniu każdego **cyklu rozliczeniowego** przygotowujemy wyciąg. Znajdziesz w nim:
 - 1) Informacje o transakcjach, odsetkach, opłatach i prowizjach przez nas zaksięgowanych w trakcie danego cyklu rozliczeniowego,
 - 2) Informację o Twoim końcowym saldzie zadłużenia wobec nas,
 - 3) Wysokość i termin spłaty kwoty minimalnej za zakończony cykl rozliczeniowy.
87. Wyciąg udostępniamy zgodnie z Twoją dyspozycją (np. przesyłamy na Twój adres e-mail).
88. Masz prawo - w każdym momencie trwania umowy, otrzymać kopię wyciągu za ostatni zakończony cykl rozliczeniowy.
89. Mamy obowiązek udzielić Ci na każde Twoje żądanie informacji o wysokości i terminie spłaty bieżącej kwoty minimalnej.

Zestawienie opłat

90. Przynajmniej raz w roku kalendarzowym prześlemy Ci bezpłatnie **zestawienie opłat**. Będzie ono dotyczyć opłat pobranych w ciężar rachunku w danym okresie.
91. Przekazujemy Ci zestawienie opłat:
 - 1) W bankowości internetowej – jeśli zawarłeś z nami umowę o korzystanie z bankowości internetowej,
 - 2) Na adres e-mail lub na adres korespondencyjny - jeśli nie zawarłeś z nami umowy o korzystanie z bankowości internetowej.
92. Jeśli zamkniesz rachunek, w ciągu 2 tygodni od rozwiązania umowy prześlemy Ci zestawienie opłat za okres, który nie był objęty poprzednim zestawieniem.

ROZDZIAŁ 7:USŁUGA CAF

93. Jeśli posiadasz dostęp do bankowości internetowej lub bankowości mobilnej, możesz zgodzić się, by bank odpowiedział na wniosek o tzw. **usługę CAF**. Dotyczy to potwierdzenia dostępności pieniędzy na rachunku.
94. W takim wypadku możemy udzielić odpowiedzi **dostawcy** wydającemu instrumenty płatnicze, które są oparte na karcie płatniczej.
95. Wyrażasz taką zgodę w bankowości internetowej lub bankowości mobilnej. Dzieje się to przed wystąpieniem przez takiego dostawcę z pierwszym wnioskiem o usługę CAF.
96. Aby wyrazić zgodę, musisz wskazać dane rachunku, którego zgoda dotyczy oraz dane dostawcy, na wniosek którego mamy odpowiedzieć.
97. Możesz odwołać udzieloną wcześniej zgodę.

ROZDZIAŁ 8:REJESTRACJA URZĄDZEŃ

98. Użytkownik karty za pośrednictwem bankowości mobilnej lub bankowości internetowej może zarejestrować **urządzenie mobilne** lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Musi być jedynym użytkownikiem urządzenia.
99. Użytkownik karty może zarządzać **zarejestrowanymi urządzeniami** (np. usunąć zarejestrowane urządzenie).
100. Zarejestrowane urządzenie może być wykorzystywane jako element **uwierzytelniania** użytkownika karty w **kanałach zdalnych**.

ROZDZIAŁ 9:ZASADY BEZPIECZEŃSTWA

Jak dbać o bezpieczeństwo karty?

101. Jako użytkownik karty:

- 1) przechowuj kartę, dane karty oraz kod PIN z należytą starannością i nie udostępniaj ich innym osobom,
- 2) nie przechowuj karty razem z kodem PIN,
- 3) natychmiast zastrzeż kartę, jeśli stwierdzisz, że została zgubiona, skradziona, użyta bez zgody lub dostęp do niej uzyska osoba nieuprawniona,
- 4) nie udostępniaj urządzenia, na którym zainstalowana jest aplikacja mobilna lub karta w postaci elektronicznej,
- 5) nie wpisuj pełnych danych karty, kodu CVV/CVC na stronie, na którą przekierował Cię link przesłany z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość takich jak SMS, mail, komunikator, bez upewniania się co do tożsamości odbiorcy płatności lub nadawcy wiadomości,
- 6) każdorazowo zapoznawaj się z treścią komunikatu uwierzytelniania dyspozycji przed zatwierdzeniem transakcji,
- 7) monitoruj na bieżąco obciążenia na rachunku oraz zgłaszaj do nas transakcje nieautoryzowane, nienależycie wykonane lub niewykonane.

Twoje dodatkowe obowiązki – inne postanowienia (co jeszcze powinieneś robić)

102. Monitoruj na bieżąco obciążenia na rachunku oraz zgłaszaj do nas transakcje nieautoryzowane, nienależycie wykonane lub niewykonane.
103. Dla własnego bezpieczeństwa:
 - 1) sprawdzaj ustawione limity transakcji, kart i dostosowuj je do rzeczywistych potrzeb. Jeśli są ustawione zbyt wysoko w stosunku do Twoich wydatków lub wydatków użytkownika karty, zwiększasz ryzyko utraty środków w przypadku oszustwa;
 - 2) nie podejmuj decyzji lub działań pod wpływem presji zewnętrznej, prób manipulacji lub niezweryfikowanych informacji, które mogą prowadzić do błędów lub zagrożeń (w szczególności, gdy chodzi o informacje lub komunikaty pochodzące od nieznanymi osób);
 - 3) przed podjęciem jakichkolwiek działań związanych z Twoimi pieniędzmi, dokładnie zweryfikuj źródła informacji, aby mieć pewność co do ich prawdziwości i wiarygodności.

Co się dzieje w przypadku podania 3 razy błędnego kodu PIN przez użytkownika karty

104. Jeśli podasz 3 razy nieprawidłowy kod PIN w ciągu jednego dnia to zablokujemy możliwość wykonywania kolejnych transakcji wymagających kodu PIN do końca tego dnia. Możesz odblokować kartę wcześniej na infolinii.

Czym różni się blokada od zastrzeżenia karty?

105. Użytkownik karty może zablokować, odblokować i zastrzec kartę w naszej placówce lub przez **kanały zdalne**.
106. Blokada i zastrzeżenie karty to pojęcia, które wydają się być do siebie podobne – w obu przypadkach nie można korzystać z karty. W praktyce to oznacza dwie zupełnie różne sytuacje:

Czym różni się blokada od zastrzeżenia karty?	
Blokada	to tymczasowe wstrzymanie działania karty – można ją odblokować.
Zastrzeżenie	to trwałe wyłączenie karty z użycia.

Kiedy możemy zablokować lub zastrzec kartę?

107. W tabeli poniżej znajdziesz informacje dotyczące okoliczności, w jakich my możemy zastrzec lub zablokować kartę.

Blokada	Zastrzeżenie

<p>1) wystąpią uzasadnione przyczyny związane z bezpieczeństwem karty, 2) mamy podejrzenie nieuprawnionego użycia karty, 3) mamy podejrzenie umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji. Zablokujemy kartę do momentu wyjaśnienia okoliczności, które były powodem jej zablokowania. W celu wyjaśnienia okoliczności mamy prawo skontaktować się z Tobą lub użytkownikiem karty telefonicznie.</p>	<p>1) wystąpią uzasadnione przyczyny związane z bezpieczeństwem karty, 2) mamy podejrzenie nieuprawnionego użycia karty, 3) mamy podejrzenie umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji, 4) podasz nieprawdziwe informacje przy zawarciu umowy, 5) dowiemy się o śmierci użytkownika karty, 6) organ egzekucyjny zajmie rachunek, do którego została wydana karta, 7) rachunek, do którego karta jest wydana, zostanie zamknięty lub zablokowany, 8) upłynie okres wypowiedzenia umowy. Po zastrzeżeniu karty z przyczyn, o których mowa powyżej w wierszach 1)-3), zastąpimy ją nową kartą, gdy ustaną przyczyny zastrzeżenia. W tym celu mamy prawo skontaktować się z użytkownikiem karty telefonicznie.</p>
---	---

Powiadomienia o zagrożeniach i oszustwach

108. Stosujemy bezpieczną procedurę powiadamiania użytkownika karty w sytuacjach, gdy wystąpiło oszustwo, podejrzenie oszustwa lub inne zagrożenie dla bezpieczeństwa.
109. Używamy wtedy bezpiecznych form kontaktu, które dobieramy do sytuacji. Poniżej znajdziesz zestawienie możliwych sposobów komunikacji.

Sposób komunikacji	Opis
telefonicznie	po wcześniejszej identyfikacji i weryfikacji tożsamości użytkownika karty
SMS	aby poinformować Cię, że komunikat został zamieszczony na stronie internetowej
elektronicznie	przy korzystaniu z bankowości mobilnej, internetowej, e-mail lub strony internetowej
listownie	przesyłamy papierowy dokument z informacjami

110. W ramach bezpiecznej procedury, jeśli wystąpi poważny **incydent** operacyjny lub związany z bezpieczeństwem, w tym teleinformatycznym – informujemy użytkownika karty bez zbędnej zwłoki. Dotyczy to sytuacji, które wpływają lub mogą wpłynąć na finanse użytkownika karty.
111. Dodatkowo informujemy o działaniach, które można podjąć, by zmniejszyć skutki takiego zdarzenia. W tym celu możemy kontaktować się telefonicznie z Tobą lub z użytkownikiem karty.

Zgłoszenie nieprawidłowych i nieautoryzowanych transakcji

112. Użytkownik karty musi niezwłocznie poinformować nas o stwierdzonych transakcjach, które:
- 1) są nieautoryzowane,
 - 2) nie zostały wykonane,
 - 3) zostały wykonane nienależycie (nieprawidłowo).
113. Użytkownik karty musi nas poinformować o takich transakcjach najpóźniej w ciągu 13 miesięcy. Jeśli korzystasz z rachunku, ten termin liczy się od dnia, w którym rachunek został obciążony albo transakcja miała zostać wykonana. Jeśli nie korzystasz z rachunku, termin liczy się od dnia wykonania nieautoryzowanej lub nienależycie wykonanej transakcji, albo od dnia, w którym transakcja miała zostać wykonana.
114. Jeśli nie zgłosisz tego w tym czasie, stracisz prawo do roszczeń względem nas z tytułu transakcji nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych.

Jak zgłosić nieautoryzowaną, niewykonaną albo nienależycie wykonaną transakcję

115. Użytkownik karty może zgłosić nieautoryzowaną, niewykonaną albo nienależycie wykonaną transakcję na kilka sposobów:

Sposób zgłoszenia	Opis
Telefonicznie	Skontaktuj się z naszą infolinią.
Osobiście	Powiedz o sprawie pracownikowi w naszej placówce.
Pisemnie	Złóż reklamację w formie pisemnej.
Mailowo	Napisz do nas wiadomość e-mail.

Odmowa dostępu dla dostawców usług (AIS / PIS)

116. Możemy odmówić **dostawcy AIS** albo **dostawcy PIS** dostępu do bankowości internetowej lub mobilnej użytkownika karty. Dzieje się tak tylko wtedy, gdy istnieją obiektywnie uzasadnione i dobrze udokumentowane powody związane z nieuprawnionym lub nielegalnym dostępem do bankowości internetowej lub mobilnej użytkownika karty.
117. Poinformujemy użytkownika karty o tym najpóźniej do końca następnego dnia roboczego. Zrobimy to poprzez kontakt na adres e-mail lub numer telefonu. Informację o odmowie udzielenia dostępu wyślemy na adres poczty elektronicznej lub numer telefonu komórkowego.
118. Nie poinformujemy użytkownika karty jedynie wtedy, gdy zabraniają tego przepisy lub gdy wymaga tego bezpieczeństwo.

ROZDZIAŁ 10:POLECENIE PRZELEWU

Jakie przelewy możesz wykonać?

119. Umożliwiamy Ci wykonywanie przelewów z rachunku, w tym za pośrednictwem dostawcy PIS, na dowolny rachunek krajowy. Przelewy realizowane są w ciężar limitu karty.
120. Nie masz możliwości wykonywania z rachunku **przelewów w walutach obcych, przelewów SEPA**, zleceń stałych ani poleceń zapłaty.

Realizacja przelewu

121. Przelew możesz zlecić:
- 1) w placówce banku,
 - 2) przez kanały zdalne,
 - 3) przez dostawcę PIS.
122. Przelew zlecony w placówce banku autoryzujesz podpisem zgodnym z wzorem, który jest u nas złożony.
123. Zlecenie przelewów za pośrednictwem usługi **bankowości elektronicznej** i usługi **bankowości telefonicznej** jest możliwe po zawarciu odrębnych umów. Umowy te określają właściwy dla nich sposób autoryzacji przelewów.
124. Nie możesz odwołać złożonego polecenia przelewu od momentu gdy go otrzymamy.
125. Rozpoczynamy wykonanie polecenia przelewu z chwilą jego otrzymania. Możemy jednak z Tobą uzgodnić, że rozpoczniemy jego realizację:
- 1) w konkretnym dniu,
 - 2) na koniec wskazanego okresu,
 - 3) w dniu, w którym dostępne środki na rachunku będą wystarczające do jego wykonania.
126. Gdy otrzymamy przelew w dniu, który nie jest dniem roboczym uznajemy, że otrzymaliśmy go pierwszego dnia roboczego po tym dniu.
127. Realizujemy polecenie przelewu w oparciu o **unikatowy identyfikator**. Przelew wykonany zgodnie z podanym przez Ciebie unikatowym identyfikatorem traktujemy jako wykonany prawidłowo bez względu na inne dane odbiorcy polecenia przelewu, które dostarczysz.

Kiedy nie zrealizujemy przelewu?

128. Nie zrealizujemy przelewu, gdy:

- 1) nie masz prawa do dysponowania środkami na rachunku,
 - 2) obowiązuje nas zakaz wykonywania transakcji na rachunku wydany przez uprawniony organ,
 - 3) stwierdzimy, że wskazany przez Ciebie numer rachunku odbiorcy nie jest unikatowym identyfikatorem,
 - 4) podpis na papierowym poleceniu przelewu nie zgadza się z Twoim wzorem podpisu jaki posiadamy,
 - 5) realizacja przelewu, razem z prowizjami i opłatami, spowodowałaby, że przekroczysz limit karty,
 - 6) wystąpią sytuacje wskazane w rozdziale „Pozostałe postanowienia” związane z obowiązkami określonymi w przepisach o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
129. Gdy nie zrealizujemy przelewu to niezwłocznie poinformujemy Cię o odmowie wykonania przelewu i jej przyczynie. Jeżeli możliwe jest skorygowanie błędu, który tą odmowę spowodował to wskażemy Ci jak go poprawić.
130. O odmowie wykonania przelewu poinformujemy Cię pocztą lub poprzez komunikaty w bankowości internetowej lub bankowości mobilnej albo inną uzgodnioną przez nas metodą.

Telefoniczna weryfikacja przelewu

131. Dla Twojego bezpieczeństwa możemy dodatkowo potwierdzić telefonicznie, że to Ty zleciłeś przelew. Dotyczy to sytuacji, gdy mamy podejrzenie, że przelew został zlecony przez osobę nieuprawnioną.
132. Dzwonimy całodobowo. W ciągu 5 godzin od złożenia dyspozycji podejmujemy co najmniej 3 próby kontaktu na numery telefonów wskazane przez Ciebie do kontaktu z nami.
133. Polecenie przelewu nie zostanie zrealizowane jeśli nie uda nam się z Tobą skontaktować albo jeśli nie potwierdzisz, że składałeś tę dyspozycję.
134. Poinformujemy Cię, czy przelew będzie podlegać weryfikacji telefonicznej bezpośrednio po złożeniu przez Ciebie dyspozycji.

ROZDZIAŁ 11: ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Transakcje nieautoryzowane

135. Jeśli wystąpi nieautoryzowana transakcja, musimy niezwłocznie zwrócić kwotę tej transakcji oraz przywrócić stan Twojego rachunku, tak jakby transakcja w ogóle się nie wydarzyła. Zrobimy to niezwłocznie, nie później niż do końca dnia roboczego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek lub po dniu, w którym otrzymamy od Ciebie stosowne zgłoszenie.
136. Zrobimy to z datą waluty nie późniejszą niż dzień obciążenia rachunku.

Podejrzenie oszustwa w przypadku nieautoryzowanej transakcji

137. Nie zwrócimy pieniędzy, o których piszemy w punkcie 135, jeśli mamy uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, by podejrzewać oszustwo, i informujemy o tym pisemnie odpowiednie organy ścigania.

Tvoja odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje

138. Odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje do wysokości 50 EUR (w przeliczeniu na PLN według kursu średniego NBP obowiązującego w dniu transakcji), jeśli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem tego, że:
- 1) ktoś posłużył się utraconą lub skradzioną kartą albo
 - 2) ktoś przywłaszczył kartę.
139. Odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje w pełnej wysokości jeśli użytkownik karty doprowadził do nich:
- 1) umyślnie albo

- 2) w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków: art. 42 UUP tj.:
 - a) obowiązku korzystania z instrumentu płatniczego zgodnie z umową - w tym obowiązku podjęcia z chwilą otrzymania instrumentu płatniczego niezbędnych środków mających na celu zapobieganiu naruszeniu indywidualnych zabezpieczeń tych instrumentów, w szczególności zobowiązania do przechowywania ich z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania ich osobom trzecim.
 - b) obowiązku zgłaszania nam niezwłocznie stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego lub nieuprawnionego dostępu do tego instrumentu.
140. Nie ponosisz jednak tej odpowiedzialności, jeśli:
- 1) Użytkownik karty nie miał możliwości stwierdzić, że karta, dane do logowania, dane do autoryzacji transakcji albo urządzenia zostały utracone, skradzione lub przywłaszczone przed wykonaniem transakcji. Wyjątek: ponosisz odpowiedzialność, jeśli działasz umyślnie,
 - 2) karta, dane do logowania, urządzenia lub dane do autoryzacji transakcji zostały utracone z powodu działania lub braku działania osób działających w imieniu naszego banku.

Odpowiedzialność banku gdy zlecasz transakcję

141. Jeśli użytkownik karty zleca transakcję – również za pośrednictwem dostawcy PIS – odpowiadamy za jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie.
142. Jeśli ponosimy odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji to musimy niezwłocznie: zwrócić kwotę tej transakcji i przywrócić stan Twojego rachunku, tak jakby transakcja w ogóle się nie wydarzyła. Zrobimy to z datą waluty nie późniejszą niż dzień obciążenia rachunku.
143. Nie ponosimy odpowiedzialności wobec użytkownika karty, jeśli udowodnimy, że pieniądze trafiły na rachunek odbiorcy najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po otrzymaniu przez nas zlecenia.
144. Nie ponosimy odpowiedzialności z pkt. 141 jeśli transakcja nie została zrealizowana z winy użytkownika karty (np. dlatego, że podał nieprawidłowy identyfikator transakcji).

Błąd w unikatowym identyfikatorze

145. Jeśli podasz nieprawidłowy unikatowy identyfikator, a transakcja z użyciem takiego nieprawidłowego unikatowego identyfikatora zostanie wykonana, możesz to zgłosić do nas.
146. Na podstawie Twojego zgłoszenia podejmiemy działania w celu odzyskania kwoty takiej transakcji, zgodnie z przepisami (art. 143a–143c UUP).
147. Możemy pobrać za to opłatę – jej wysokość znajdziesz w tabeli opłat.

Zwrot transakcji, której kwota nie była wcześniej znana

148. Możesz żądać od nas zwrotu wykonanej i autoryzowanej transakcji, która była inicjowana przez odbiorcę (lub za jego pośrednictwem), jeśli:
 - 1) w chwili autoryzacji nie była określona dokładna kwota transakcji oraz
 - 2) pobrana kwota była wyższa niż kwota pobierana w danej sytuacji. Przy ocenie tej kwoty bierze się pod uwagę:
 - a) Twoje wcześniejsze wydatki,
 - b) warunki umowy,
 - c) inne ważne okoliczności.

W takiej sytuacji możesz żądać zwrotu całej kwoty transakcji. Na nasz wniosek jesteś zobowiązany przedstawić okoliczności faktyczne wskazujące na zaistnienie powyższych warunków.
149. Nie możesz żądać zwrotu, jeśli powodem żądania jest jedynie różnica kursowa przy wymianie walut, a transakcja została rozliczona według kursu uzgodnionego z nami.
150. Masz 8 tygodni od dnia obciążenia rachunku, aby wystąpić o zwrot takiej transakcji.

151. Nie masz prawa do zwrotu, jeśli:
- 1) zgodziłeś/zgodziłaś się na transakcję bezpośrednio wobec nas oraz
 - 2) poinformowaliśmy Cię o planowanej transakcji co najmniej 4 tygodnie wcześniej (przed jej wykonaniem) albo przez co najmniej 4 tygodnie przed wykonaniem transakcji udostępnialiśmy Ci informację o niej – w uzgodniony z Tobą sposób.
152. W terminie dziesięciu dni roboczych od otrzymania Twojego wniosku:
- 1) zwrócimy Ci całą kwotę transakcji albo
 - 2) poinformujemy Cię, dlaczego nie dokonamy zwrotu.

ROZDZIAŁ 12: REKLAMACJE

Składanie reklamacji

153. Masz możliwość złożenia do nas reklamacji.

154. Reklamacje możesz składać:

na piśmie	<ol style="list-style-type: none"> 1) listem wysłanym na adres VeloBank S.A., Obszar Operacji, Rondo Ignacego Daszyńskiego 2 C, 00-843 Warszawa lub ul. Harcerska 14, 44-335 Jastrzębie-Zdrój lub na adres naszej dowolnej placówki, 2) osobiście w placówce banku, 3) na nasz adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-17448-25698-DWDCI-24.
ustnie	<ol style="list-style-type: none"> 1) osobiście – do protokołu w naszej placówce, 2) telefonicznie poprzez kontakt z naszą infolinią (opłata za połączenie według taryfy operatora) pod numerami: <ol style="list-style-type: none"> a) 664 919 797 (lub +48 32 604 30 01 – dla klientów dzwoniących z zagranicy), b) +48 22 203 03 03 dla klientów Bankowości Premium, c) +48 22 203 03 01 dla klientów Private Banking.
elektronicznie	<ol style="list-style-type: none"> 1) w bankowości internetowej. 2) w bankowości mobilnej. 3) poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie internetowej.

Rozpatrzenie reklamacji

155. Rozpatrzymy reklamację bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w terminie 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. Do zachowania tego terminu wystarczy, że wyślemy odpowiedź przed jego upływem.
156. Możemy się do Ciebie zwrócić o dostarczenie niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji informacji oraz dokumentów.
157. Może się zdarzyć, że nie będziemy mogli odpowiedzieć w ciągu 15 dni (w przypadku gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana). W takiej sytuacji – jeszcze przed upływem 15 dni – poinformujemy Cię o tym i wskażemy:
- 1) nowym terminie odpowiedzi,
 - 2) przyczynach opóźnienia,
 - 3) kwestiach, które musimy wyjaśnić.
- Nowy termin może wynosić maksymalnie 35 dni roboczych od otrzymania reklamacji.
158. Powiadomimy Cię o rozpatrzeniu reklamacji poprzez udzielenie na nią odpowiedzi na piśmie. Na Twój wniosek możemy powiadomić Cię pocztą elektroniczną.

Pomoc w sprawach dotyczących reklamacji i polubowne rozwiązywanie sporów

159. Możesz odwołać się od naszej odpowiedzi na reklamację do Rzecznika Klienta: www.velobank.pl/o-banku/rzecznik-klienta.html
160. Jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią, możesz zwrócić się z prośbą o pomoc w sprawie, której dotyczy reklamacja do:
- 1) Rzecznika Finansowego,
 - 2) Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta,
 - 3) Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy Związku Banków Polskich,
 - 4) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego.

Szczegółowe informacje wraz z danymi adresowymi znajdziesz na stronach internetowych wymienionych instytucji.

161. Możesz również złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie sporu z podmiotem rynku finansowego. Szczegółowe informacje w tym zakresie znajdziesz na stronie internetowej Rzecznika Finansowego.

Gdzie szukać informacji?

162. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji znajdziesz na naszej stronie internetowej oraz na tablicach ogłoszeń w naszych placówkach. We wszystkich placówkach przyjmujemy reklamacje.

Rozwiązywanie sporów i prawo właściwe

163. W przypadku sporu związanego z umową możesz dochodzić swoich praw przed sądem powszechnym. Regulamin nie wskazuje konkretnego sądu – obowiązują ogólne przepisy prawa.
164. Możesz skorzystać z pozasądowego sposobu rozwiązania sporu dotyczącego umowy – przed arbitrem bankowym działającym przy Związku Banków Polskich. Dotyczy to wyłącznie sporów o roszczenia pieniężne związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem przez nas usług bankowych lub innych, których wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 PLN. Szczegóły znajdziesz w regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, który jest dostępny na stronie www.zbp.pl.

Jakie instytucje nadzorują naszą działalność

165. Komisja Nadzoru Finansowego (ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa).

ROZDZIAŁ 13:ZMIANA REGULAMINU

Kiedy możemy zmienić regulamin?

166. Mamy prawo zmiany tego regulaminu z ważnych przyczyn.
167. Szczegóły dotyczące tego co stanowi ważną przyczynę i co możemy zrobić jeśli wystąpi taka ważna przyczyna przedstawiamy poniżej.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: zmiana prawa

168. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku wprowadzenia, zmiany lub uchylecia powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie:
- 1) świadczenia przez nas usług lub
 - 2) korzystania z tych usług przez Ciebie,
- jeżeli w ich wyniku jesteśmy zobowiązani lub uprawnieni do zmiany treści stosunku umownego z Tobą.
169. Zmiana może nastąpić wyłącznie w zakresie i w sposób odzwierciedlający zmianę tych przepisów i z zachowaniem proporcjonalności.

Przykład – zmiana prawa



- Jeśli zostanie uchwalona ustawa, która nakazuje dodać nową informację do już zawartych umów – zaktualizujemy regulamin, aby spełniał ten wymóg.
- Wprowadzimy tylko takie zmiany do regulaminu, które mają bezpośredni związek ze zmianą przepisów prawa.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: orzeczenie lub decyzja administracyjna

170. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku wydania wobec nas prawomocnego orzeczenia sądowego lub decyzji administracyjnej.
171. Zmiany dokonamy wyłącznie w zakresie wynikającym z treści ww. orzeczeń lub decyzji, o ile będą one miały bezpośredni wpływ na treść umowy, a zmiana regulaminu będzie niezbędna do wykonania treści takiego orzeczenia lub decyzji.



Przykład – orzeczenie lub decyzja administracyjna

- Sąd wyda wyrok, który zobowiązuje nas do zmiany zasad postępowania z dyspozycją wkładem na wypadek śmierci.
- W takiej sytuacji zaktualizujemy regulamin, aby dostosować go do tego orzeczenia.
- Nie wprowadzimy zmian, które nie wynikają z decyzji sądu, np. dotyczących terminów zgłaszania nieautoryzowanych transakcji.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: akty dotyczące banków i decyzje prezesa UOKiK

172. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku:

- 1) wydania, zmiany lub uchylecia przez uprawnione krajowe lub europejskie organy: decyzji, postanowień, rekomendacji, zaleceń, stanowisk lub innych aktów prawnych skierowanych do banków lub bezpośrednio do nas, z których wynika nasz obowiązek lub uprawnienie do zmiany treści stosunku umownego,
- 2) wydania przez Prezesa UOKiK decyzji w przedmiocie uznania postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującego jego wykorzystywania skierowanej do innego banku, jeżeli wskazana w tej decyzji i uznana za niedozwoloną treść wzorca umownego odpowiada treści regulaminu.

173. Zmiany dokonamy z zachowaniem proporcjonalności, wyłącznie w zakresie wynikającym z treści ww. decyzji, postanowień, rekomendacji, zaleceń, stanowisk lub innych aktów prawnych.



Przykład – akty dotyczące banków

- Europejski organ nadzoru finansowego wydaje zalecenie, że wszystkie banki powinny informować klientów o tym, ile mają placówek.
- Jeśli takie zalecenie dotyczy nas, zaktualizujemy regulamin w tym zakresie.
- Nie wprowadzimy zmian, które nie wynikają z zalecenia – na przykład terminów na sprzeciw wobec zmian regulaminu.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: dobre praktyki

174. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku, gdy wynika to z dobrych praktyk, do przestrzegania których zobowiązaliśmy się w związku z uczestnictwem w organizacjach samorządu gospodarczego, zrzeszającego banki.

175. Zmianę tę wprowadzimy, o ile nie będzie to powodowało naruszenia Twojego interesu lub niekorzystnej zmiany zakresu Twoich obowiązków lub uprawnień.



Przykład – dobre praktyki

- Organizacja zrzeszająca banki wprowadza dobrowolny standard, który zaleca informowanie klientów o każdej zmianie salda rachunku za pomocą SMS-a.
- Jeśli zobowiązemy się do przestrzegania tej dobrej praktyki, możemy dodać odpowiedni zapis do regulaminu – o ile nie pogorszy to Twojej sytuacji jako klienta.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: zmiany techniczne i redakcyjne

176. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku, gdy wystąpi konieczność:

- 1) aktualizacji naszych danych kontaktowych, adresowych lub rejestrowych,
- 2) wprowadzenia nowej lub zmiany dotychczasowej nazwy marketingowej usług,
- 3) poprawy błędów literowych, ortograficznych, interpunkcyjnych,
- 4) wprowadzenia zmian porządkowych o charakterze redakcyjnym, zmiany stylu, czcionki lub grafiki,
- 5) połączenia lub rozdzielenia regulaminów.

177. Wprowadzimy takie zmiany, o ile nie będzie to powodowało naruszenia Twojego interesu lub niekorzystnej zmiany zakresu Twoich obowiązków lub uprawnień.



Przykład – zmiany techniczne i redakcyjne

- Zmienimy adres siedziby banku albo poprawimy literówkę w nazwie usługi – bez wpływu na Twoje prawa jako klienta.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: nowe usługi, funkcjonalności i produkty

178. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku wprowadzenia nowej usługi, funkcjonalności lub produktu wyłącznie poprzez:

- 1) uzupełnienie regulaminu o postanowienia dotyczące nowych usług, funkcjonalności lub produktów lub
- 2) dostosowanie istniejących postanowień regulaminu tak, aby uwzględniały one nowe usługi, funkcjonalności lub produkty.

179. Ty podejmujesz decyzję o korzystaniu z nowej usługi, funkcjonalności lub produktu.



Przykład – nowe usługi, funkcjonalności i produkty

- Dodamy do regulaminu zapisy o nowej usłudze „natychmiastowe powiadomienia SMS”.
- Jeśli nie zdecydujesz się jej włączyć – nic się dla Ciebie nie zmienia.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: zmiana obsługi lub funkcjonalności usług

180. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku zmiany obsługi lub funkcjonalności oferowanych produktów lub usług, poprzez zmianę postanowień w regulaminie dotyczących zmienianych funkcjonalności usług lub obsługi.

181. Zmiany dokonamy, o ile zapewni to należyte wykonanie umowy przez nas.



Przykład – zmiana obsługi lub funkcjonalności usług

- Jeśli wprowadzimy dodatkowy sposób logowania do bankowości internetowej (np. czytnik linii papilarnych), zaktualizujemy odpowiedni zapis w regulaminie.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: wycofanie usługi, funkcjonalności lub produktu

182. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku wycofania usługi, funkcjonalności lub produktu, poprzez:

- 1) wykreślenie postanowień w regulaminie dotyczących wycofywanych usług, funkcjonalności lub produktów lub
- 2) dostosowanie istniejących postanowień regulaminu tak, aby uwzględniały one fakt wycofania usług, funkcjonalności lub produktów.

183. Zmiany dokonamy, o ile nie będzie to powodowało naruszenia Twojego interesu lub niekorzystnej zmiany zakresu Twoich obowiązków lub uprawnień. Wyjątkiem są zmiany w zakresie obowiązków i uprawnień związanych z wycofaną usługą, funkcjonalnością lub produktem.



Przykład – wycofanie usługi, funkcjonalności lub produktu

- Jeśli wycofamy możliwość korzystania z systemu spłat ratalnych MojeRaty, usuniemy odpowiednie zapisy z regulaminu.
- Zmiana nie wpłynie na inne usługi, z których nadal możesz korzystać.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: dostosowanie do zmian technicznych i rozliczeniowych

184. Możemy zmienić regulamin w przypadku konieczności dostosowania do zmian:

- 1) w systemach rozliczeniowych, w których uczestniczymy,

- 2) wprowadzanych przez organizacje płatnicze dla wydawców kart lub podmiotów, które świadczą usługi płatnicze,
 - 3) wynikających z naszego rozwoju technologicznego, technicznego lub informatycznego lub dostawców rozwiązań informatycznych dla nas, bez których nie możemy oferować i obsługiwać naszych produktów i usług.
185. Zmiany dokonamy wyłącznie w zakresie, w jakim będzie konieczność dostosowania postanowień regulaminu do rozwiązań wynikających z tych zmian, zapewni należyte wykonanie postanowień regulaminu i nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych po Twojej stronie.



Przykład – dostosowanie do zmian technicznych i rozliczeniowych

- Organizacja płatnicza wprowadza nowy standard zabezpieczeń dla kart.
- Aby dalej oferować karty, aktualizujemy regulamin, dodając zapis o nowym standardzie zabezpieczeń.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: zwiększenie bezpieczeństwa korzystania z usług

186. Możemy zmienić regulamin, jeśli będzie potrzebne zwiększenie bezpieczeństwa korzystania z usługi lub produktu.
187. W takim przypadku możemy zmienić regulamin poprzez zmianę lub wprowadzenie zapisów, opisujących:
- 1) środki bezpieczeństwa stosowane przez nas lub
 - 2) środki ostrożności, do zachowania których jesteś zobowiązany.



Przykład – zwiększenie bezpieczeństwa korzystania z usług

Jeśli wprowadzimy dodatkową metodę weryfikacji tożsamości przy transakcji, dodamy do regulaminu zapis o tej formie zabezpieczenia.

Kiedy poinformujemy Cię o zmianach w regulaminie

188. Informacje o zmianach przekazujemy najpóźniej 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie. Podamy tę datę w naszej wiadomości.

Co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się na zmiany w regulaminie

189. Uznamy, że wyrażasz zgodę na zmiany w regulaminie, jeśli przed datą ich wejścia w życie:
- 1) nie zgłosisz sprzeciwu wobec zmian w regulaminie lub
 - 2) nie wypowiedz umowy ze skutkiem natychmiastowym.
190. Możesz wyrazić sprzeciw wobec tych zmian od dnia, w którym poinformujemy Cię o zmianach, aż do dnia poprzedzającego ich wejście w życie.
191. Umowa wygaśnie w dniu poprzedzającym wejście w życie tych zmian albo w innym dniu, który wskażesz. Możesz też wypowiedzieć umowę ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zmianach, ale nie później niż od dnia, kiedy miałyby one zacząć obowiązywać.
192. Nie zapłacisz za to żadnej opłaty, a opłaty pobrane z góry zwrócimy Ci proporcjonalnie.

ROZDZIAŁ 14: ZMIANA TABELI OPŁAT

Kiedy możemy zmienić opłaty i prowizje?

193. Jeśli wystąpią ważne przyczyny, możemy zmienić opłaty lub prowizje, czyli:
- 1) zmienić wysokość opłat lub prowizji,
 - 2) zmienić zasady ich stosowania i naliczania,
 - 3) wprowadzić opłaty lub prowizje za czynności, które dotychczas nie były ujęte w tabeli opłat albo
 - 4) zrezygnować z opłat lub prowizji za czynności, które dotychczas były ujęte w tabeli opłat.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę opłat lub prowizji – zmiana prawa

194. Możemy zmienić opłaty i prowizje w przypadku wprowadzenia, zmiany lub uchylecia powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie świadczenia przez nas usług lub korzystania z tych usług przez posiadacza, jeżeli w ich wyniku bank jest zobowiązany lub uprawniony do wprowadzenia nowych prowizji i opłat, zmiany wysokości prowizji i opłat lub rezygnacji z prowizji i opłat.
195. W takim przypadku wprowadzimy zmiany z zachowaniem proporcjonalności lub w wysokości wynikającej wprost ze zmiany tych przepisów.



Przykład – zmiana prawa

Jeśli zostanie uchwalona ustawa, która zabrania pobierania opłat za prowadzenie rachunku dla osób po 60. roku życia, będziemy musieli zrezygnować z takich opłat.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę opłat lub prowizji – orzeczenie lub decyzja administracyjna

196. Możemy zmienić opłaty i prowizje w przypadku wydania wobec nas prawomocnego orzeczenia sądowego lub decyzji administracyjnej.
197. Wprowadzimy zmiany lub zrezygnujemy z opłat lub prowizji wyłącznie w zakresie wynikającym z treści ww. orzeczeń lub decyzji, o ile będą one miały bezpośredni wpływ na treść stosunku umownego, a zmiana lub rezygnacja z opłat lub prowizji będzie niezbędna do wykonania treści takiego orzeczenia lub decyzji.



Przykład – orzeczenie lub decyzja administracyjna

- Sąd wyda wyrok, który zobowiązuje nas do zmiany wysokości opłaty za prowadzenie rachunku.
- W takiej sytuacji odpowiednio zmienimy opłaty, aby dostosować je do tego orzeczenia.
- Nie wprowadzimy zmian, które nie wynikają z decyzji sądu, np. dotyczących terminów zgłaszania nieautoryzowanych transakcji.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę opłat lub prowizji – akty dotyczące banków oraz decyzje Prezesa UOKiK

198. Możemy zmienić opłaty i prowizje w przypadku:
- 1) wydania, zmiany lub uchylecia przez uprawnione krajowe lub europejskie organy: decyzji, postanowień, rekomendacji, zaleceń, stanowisk lub innych aktów prawnych skierowanych do banków lub bezpośrednio do nas, z których wynika dla nas obowiązek lub uprawnienie do zmiany lub rezygnacji z opłat lub prowizji,
 - 2) wydania przez Prezesa UOKiK decyzji w przedmiocie uznania postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującego jego wykorzystywania skierowanej do innego banku, jeżeli wskazana w tej decyzji i uznana za niedozwoloną treść wzorca umownego odpowiada treści TOiP.
199. Zmiany zostaną dokonane z zachowaniem proporcjonalności i w zakresie oraz w wysokości wynikających z treści ww. decyzji, postanowień, rekomendacji, zaleceń, stanowisk lub innych aktów prawnych.



Przykład – akty dotyczące banków

- Europejski organ nadzoru finansowego wydaje zalecenie, aby banki obniżyły opłaty za wypłaty gotówki we wszystkich bankomatach na terenie Unii Europejskiej.
- Jeśli takie zalecenie dotyczy nas, dostosujemy opłaty w tym zakresie.
- Nie wprowadzimy zmian, które nie wynikają z zalecenia – na przykład zasad dotyczących wydawania kart, których używasz do wypłacania pieniędzy z bankomatu.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę opłat lub prowizji – dobre praktyki

200. Możemy zmienić opłaty i prowizje w przypadku, gdy wynika to z dobrych praktyk, do przestrzegania których zobowiązaliśmy się w związku z uczestnictwem w organizacjach samorządu gospodarczego, zrzeszającego banki.
201. Zmianę tę wprowadzimy, o ile nie będzie to powodowało naruszenia interesu właściciela lub niekorzystnej zmiany jego zakresu obowiązków lub uprawnień.

Przykład – dobre praktyki



- Organizacja zrzeszająca banki wprowadza dobrowolny standard, który zaleca, aby nie pobierać opłat za przypomnienie o braku spłaty kredytu w terminie.
- Jeśli zobowiązemy się do przestrzegania tej dobrej praktyki, możemy zrezygnować z takiej opłaty (jeśli taka opłata dotychczas była pobierana).

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę opłat lub prowizji – zmiana stopy inflacji

202. Możemy zmienić opłaty i prowizje w przypadku zmiany stopy inflacji (rocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny w stosunku do analogicznego miesiąca poprzedniego roku) o minimum 2 punkty procentowe.
203. Możemy wprowadzić zmiany nie częściej niż dwa razy w roku na podstawie wskaźników publikowanych za grudzień i czerwiec.
204. Zmiana może wejść w życie nie później niż w terminie 6 miesięcy od publikacji danego wskaźnika.

Przykład – wzrost stopy inflacji



- Stopa inflacji w grudniu tego roku wyniosła 7%, czyli roczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowany przez GUS za grudzień tego roku w stosunku do grudnia poprzedniego roku wzrósł o więcej niż 2 punkty procentowe.
- Możemy zwiększyć np. opłatę za kartę.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę opłat lub prowizji – nowe usługi, funkcjonalności i produkty

205. Możemy zmienić opłaty i prowizje w przypadku udostępnienia nowej usługi, funkcjonalności lub produktu o charakterze opcjonalnym.
206. Zmianę ograniczymy do ustanowienia nowych opłat lub prowizji, dotyczących nowo udostępnianej usługi, funkcjonalności lub produktu.
207. Ty podejmujesz decyzję o korzystaniu z nowej usługi, funkcjonalności lub produktu.

Przykład – nowe usługi, funkcjonalności i produkty



- Dodamy do regulaminu zapisy o nowej usłudze „natychmiastowe powiadomienia SMS”.
- Wprowadzimy do tabeli opłat zapis o nowej opłacie za tę nową usługę.
- Jeśli nie zdecydujesz się jej włączyć – nie ponosisz żadnych dodatkowych opłat.

Dodatkowe zasady zmian opłat lub prowizji

208. Jeżeli wystąpi przynajmniej jeden z czynników opisanych w tej części regulaminu możemy podnieść albo obniżyć wysokość opłat lub prowizji albo wprowadzić nowe. Zmiana musi być zgodna z kierunkiem zmian danego czynnika.

Przykład



- Inflacja rośnie i koszty obsługi klientów są wyższe, więc możemy zwiększyć opłatę za kartę.
- Zmiana będzie zgodna z kierunkiem zmiany stopy inflacji (czynnika).

209. Zmiany wynikające z dobrych praktyk, zmiany stopy inflacji oraz udostępnienie przez nas nowych usług, funkcjonalności i produktów mają dodatkowe ograniczenia. W takich wypadkach:

- 1) jeśli podnosimy opłatę lub prowizję, nie może ona być wyższa niż dwukrotność jej dotychczasowej wysokości,
 - 2) jeśli do tej pory:
 - a) opłata wynosiła 0 PLN – opłata w wyniku podwyższenia nie może przekroczyć 20 PLN,
 - b) prowizja wynosiła 0% – prowizja w wyniku podwyższenia nie może wynosić więcej niż 2% kwoty, od której ją liczymy oraz
 - 3) jeśli wprowadzamy nową opłatę lub prowizję:
 - a) opłata nie może przekroczyć 20 PLN,
 - b) prowizja nie może przekroczyć 2% kwoty, od której ją naliczamy.
210. Będziemy zmieniać opłaty lub prowizje adekwatnie do rodzaju i rozmiaru czynników, które wystąpiły i były podstawą wprowadzenia tych zmian.
211. Zmienimy tabelę opłat nie później niż w ciągu 6 miesięcy od wystąpienia czynników.
212. Jeśli zmieni się konkurencyjność na rynku usług finansowych, możemy zmniejszyć opłaty lub prowizje.
213. Możemy dopasować treść tabeli opłat do umów lub regulaminów (ujednolicić je), które dotyczą tej samej usługi lub produktu. Zmiana będzie dotyczyć tylko nazw opłat i prowizji. Nie wprowadzimy nowych opłat i prowizji ani nie zmienimy ich wysokości czy warunków pobierania.

Kiedy dowiesz się o zmianach w tabeli opłat?

214. Informacje o zmianach doręczymy Ci nie później niż 2 miesiące przed tym, jak zaczną obowiązywać. Poinformujemy Cię także, od kiedy te zmiany zaczną obowiązywać.

Co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się na zmiany?

215. Uznamy, że wyrażasz zgodę na zmiany w tabeli, jeśli przed datą ich wejścia w życie:
- 1) nie zgłosisz sprzeciwu wobec zmian w tabeli lub
 - 2) nie wypowiedzisz umowy ze skutkiem natychmiastowym.
216. Możesz wyrazić sprzeciw wobec tych zmian od dnia, w którym poinformujemy Cię o zmianach, aż do dnia poprzedzającego ich wejście w życie.
217. Umowa wygaśnie w dniu poprzedzającym wejście w życie tych zmian albo w innym dniu, który wskażesz. Możesz też wypowiedzieć umowę ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zmianach, ale nie później niż od dnia, kiedy miałyby one zacząć obowiązywać.
218. Nie zapłacisz za to żadnej opłaty, a opłaty pobrane z góry zwrócimy Ci proporcjonalnie.

ROZDZIAŁ 15:POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

Obowiązek stosowania środków bezpieczeństwa finansowego

219. Na podstawie przepisów o PPP mamy obowiązek stosowania **środków bezpieczeństwa finansowego**. Jeśli nie możemy zastosować choćby jednego z tych środków, to:
- 1) rozwiążemy z Tobą umowę,
 - 2) nie przeprowadzimy transakcji,
 - 3) nie zawrzemy z Tobą umowy,
 - 4) w przypadku podejrzenia prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu, podejmiemy określone działania (w zależności od sytuacji): zablokujemy pieniądze (w tym odsetki) na rachunku, wstrzymamy transakcje.
220. Zgodnie z przepisami PPP musimy aktualizować Twoje dane identyfikacyjne jeśli mamy wątpliwość czy są aktualne i kompletne. Możemy poprosić Cię o uzupełnienie albo potwierdzenie danych, które podane były podczas zawierania umowy.
221. Jeśli nie dostarczysz wymaganych danych i nie będziemy mogli ich zaktualizować w inny sposób – będziemy mogli rozwiązać umowę. Dzieje się tak, ponieważ nie będziemy mogli zastosować środków bezpieczeństwa finansowego.

Wymagania dostępności

222. Cały czas dbamy o dostosowanie naszych produktów i usług dla wszystkich klientów zgodnie z **ustawą o dostępności**. Więcej informacji na temat VeloDostępności znajdziesz na naszej stronie internetowej pod tym adresem: <https://www.velobank.pl/dostepnosc>.
223. Jeśli masz szczególne potrzeby i potrzebujesz pomocy w korzystaniu z usługi – skontaktuj się z nami.

Informacje o placówkach

224. Aktualna lista miejsc, w których prowadzimy działalność, jest dostępna na stronie internetowej. Znajdziesz tam też listę placówek.

Sposoby kontaktu

225. Przekażemy Ci informacje dotyczące regulaminu i tabeli opłat (np. zmiany w regulaminie, zestawienia opłat) w jeden z poniższych sposobów.

Sposób przekazania informacji	Kiedy stosujemy ten sposób?
przez bankowość internetową	jeśli masz umowę o korzystanie z bankowości internetowej
e-mailem	jeśli nie masz umowy o bankowość internetową, ale mamy wskazany przez Ciebie adres e-mail
listownie (w formie papierowej)	jeśli nie masz umowy o bankowość internetową i nie mamy wskazanego przez Ciebie adresu e-mail albo wybrałeś tę formę. Informację prześlemy na podany przez Ciebie adres korespondencyjny

Postanowienia dotyczące umowy

226. W okresie obowiązywania umowy masz prawo żądać udostępnienia Ci postanowień umowy oraz informacji, o których mowa w art. 27 UUP w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku.
227. W sprawach związanych z wykonaniem umowy zastrzegamy sobie prawo do kontaktowania się z Tobą lub z użytkownikiem karty telefonicznie, na adres poczty elektronicznej, w formie powiadamiania SMS lub wiadomości w bankowości internetowej lub bankowości mobilnej oraz w drodze pisemnej.

Słownik

To jest spis definicji, które mają szczególne znaczenie w tym regulaminie o ile z treści nie wynika inaczej. Zapoznaj się z nimi, ponieważ często ich używamy.

aplikacja mobilna	oprogramowanie na urządzenia mobilne, które umożliwia korzystanie z określonych usług banku oraz funkcjonalności wskazanych w komunikacie
autoryzacja	potwierdzenie dyspozycji złożonej przez Ciebie (gdy działasz jako właściciel) lub osobę przez Ciebie upoważnioną sposobami określonymi w regulaminie
bank	VeloBank S.A.
bankowość telefoniczna	usługa, dzięki której masz dostęp do rachunku przez infolinię. Możesz tu sprawdzić saldo rachunku (ile masz pieniędzy) lub złożyć inną dyspozycję do rachunku (usługa bankowości telefonicznej).
bankowość internetowa	kanał dostępu do posiadanych produktów i usług w banku, który umożliwia uzyskiwanie informacji o nich oraz składanie dyspozycji przez internet, przez przeglądarkę internetową
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
bankowość elektroniczna	dzięki tej usłudze masz dostęp do rachunku przez internet. Możesz sprawdzać saldo rachunku (ile masz pieniędzy), zmieniać limity dla płatności bezgotówkowych i transakcji przy użyciu karty lub złożyć inną dyspozycję do rachunku (usługa bankowości elektronicznej).
bezgotówkowa transakcja kartą za granicą	<p>usługa, która polega na wykonywaniu bezgotówkowych transakcji płatniczych kartą w innym państwie członkowskim – zarówno przy użyciu fizycznym karty oraz bez fizycznego użycia karty (transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty do płatności bezgotówkowych).</p> <p>Oznacza to transakcję, która polega na tym, że płacisz kartą kredytową za towary lub usługi za granicą (w Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii lub Liechtensteinie). Możesz płacić w terminalach, zbliżeniowo (kartą, telefonem lub innym urządzeniem) oraz przez internet.</p>
bliscy współpracownicy PEP	<p>osoby znane jako bliscy współpracownicy PEP w rozumieniu PPP – rozumie się przez to:</p> <ol style="list-style-type: none">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

cykl rozliczeniowy	miesięczny okres, za który następuje rozliczenie naszych należności wynikających z umowy
członek rodziny PEP	członek rodziny osoby zajmującej eksponowane stanowisko polityczne w rozumieniu PPP – rozumie się przez to: 1) małżonek lub osobę pozostającą we wspólnym pożyciu (np. w nieformalnym związku) z PEP, 2) dziecko PEP i jego małżonka lub osoby pozostające we wspólnym pożyciu (np. w nieformalnym związku), 3) rodziców PEP
dokument dotyczący opłat	dokument pokazujący opłaty za usługi związane z rachunkiem, który pozwala porównać oferty różnych banków
dostawca	bank lub inny podmiot świadczący usługi płatnicze na podstawie UUP
dostawca świadczący usługę dostępu do informacji o rachunku lub dostawca AIS	dostawca, który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usługi dostępu do informacji o rachunku
dostawca świadczący usługę inicjowania transakcji płatniczej lub dostawca PIS	dostawca, który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usługi inicjowania transakcji płatniczej
dyspozycja	Twoje polecenie (gdy działasz jako właściciel) lub osoby przez Ciebie upoważnionej, złożone w ramach funkcji dostępnych w banku, także w kanałach zdalnych – na przykład zlecenie płatnicze
dzień roboczy	dzień inny niż sobota lub dzień ustawowo wolny od pracy
ePIN	osobisty, poufny 6-cyfrowy kod, służący do potwierdzenia transakcji kartą w internecie, który nadasz/zmienisz w bankowości internetowej lub aplikacji mobilnej. Jest to inny kod niż kod PIN.
gotówkowa transakcja kartą za granicą	usługa, która polega na wypłacie w innym państwie członkowskim pieniędzy z rachunku karty kredytowej konsumenta za pomocą odpowiedniego urządzenia lub w placówce dostawcy (transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty do płatności gotówkowych). Oznacza to transakcję, która polega na tym, że wypłacasz gotówkę w urządzeniu lub u dostawcy.
incydent	incydent w rozumieniu UUP. Jest to niespodziewane zdarzenie lub seria takich zdarzeń. Ma ono niekorzystny wpływ na usługi płatnicze albo stwarza duże ryzyko, że taki wpływ się pojawi. Może zagrozić integralności, dostępności, poufności, autentyczności lub ciągłości świadczenia usług płatniczych.
infolinia	serwis telefoniczny, za pośrednictwem którego bank świadczy bankowość telefoniczną, usługi związane z obsługą karty oraz oferuje produkty i usługi banku

kanały zdalne	kanały dostępu do bankowości elektronicznej (w szczególności: bankowość internetowa, bankowość mobilna) oraz do bankowości telefonicznej (w szczególności: infolinia)
karta kredytowa	karta płatnicza w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r. o usługach płatniczych, która uprawnia do wykonywania transakcji (zwana dalej jako „karta”)
kod PIN	poufny, czterocyfrowy numer, który służy do autoryzacji dyspozycji wykonywanych kartą
komunikat	„Komunikat dla użytkowników kanałów zdalnych”, który jest dostępny na stronie internetowej. Jest to informacja dotycząca funkcjonalności dostępnych w kanałach zdalnych.
limit karty	kredyt odnawialny przyznany Tobie na podstawie podpisanej z nami umowy. Jest udostępniany w rachunku i do jego wysokości możliwe jest zadłużanie się przez Ciebie poprzez wykonywanie transakcji.
obsługa karty kredytowej	usługa, o której mowa w art. 2 pkt 15a UUP (obsługa karty kredytowej). Dzięki tej usłudze możesz korzystać z karty w ramach pieniędzy, które masz w limicie karty kredytowej.
odbiorca	osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą pieniędzy stanowiących przedmiot transakcji
organizacja płatnicza	<p>Mastercard lub VISA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mastercard Europe SA to organizacja płatnicza, która działa w Polsce poprzez swój oddział – Mastercard Europe SA Oddział w Polsce. Główna siedziba tej firmy znajduje się w Belgii pod adresem: Chaussee de Tervuren 198A, 1410 Waterloo, Belgia. Mastercard Europe SA to belgijska prywatna spółka z ograniczoną odpowiedzialnością. Jest zarejestrowana przez Sąd Gospodarczy w Nivelles w Belgii pod numerem belgijskiego rejestru RPR 0448038446. 2) VISA (Visa Europe Limited) to organizacja płatnicza, która jest spółką założoną w Wielkiej Brytanii (numer rejestracji 05139966) z siedzibą pod adresem: 1 Sheldon Square, London W2 6TT, Wielka Brytania.
państwo członkowskie	państwo członkowskie Unii Europejskiej albo członek Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – strona umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym
PEP	<p>osoba zajmująca eksponowane stanowisko polityczne w rozumieniu PPP. Obejmuje to osoby zajmujące znaczące stanowiska publiczne lub pełniące znaczące funkcje publiczne. Nie dotyczy to stanowisk średniego i niższego szczebla.</p> <p>Do PEP zalicza się m.in.:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) szefów państw, szefów rządów, ministrów, wiceministrów, sekretarzy stanu, 2) członków parlamentu lub podobnych organów ustawodawczych, 3) członków organów zarządzających partii politycznych,

	<p>4) członków sądów najwyższych, trybunałów konstytucyjnych oraz innych organów sądowych wysokiego szczebla, których decyzje nie podlegają zaskarżeniu, z wyjątkiem trybów nadzwyczajnych,</p> <p>5) członków trybunałów obrachunkowych lub zarządów banków centralnych,</p> <p>6) ambasadorów, charges d'affaires oraz wyższych oficerów sił zbrojnych,</p> <p>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,</p> <p>8) dyrektorów, zastępców dyrektorów oraz członków organów organizacji międzynarodowych lub osoby pełniące równoważne funkcje w tych organizacjach,</p> <p>9) dyrektorów generalnych w urzędach naczelnych i centralnych organów państwowych, dyrektorów generalnych urzędów wojewódzkich,</p> <p>10) inne osoby zajmujące stanowiska publiczne lub pełniące funkcje publiczne w organach państwa lub centralnych organach administracji rządowej.</p> <p>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.</p>
placówka banku lub nasza placówka	wyodrębnione miejsce (lokal), w którym bank świadczy usługi objęte regulaminem i umową
placówka dystrybutora	wyodrębnione miejsce (lokal), w którym podmiot wykonujący w imieniu i na rzecz banku określone czynności wskazane w art. 6a ust. 1 Prawa bankowego świadczy, na mocy powierzenia przez bank, usługi objęte regulaminem i umową
powiadamanie SMS lub SMS	SMS, który wyślemy na Twój telefon z informacjami o Twoim rachunku lub operacjach na nim
PPP	ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu
przelew	usługa, o której mowa w art. 3 ust. 4 UUP (polecenie przelewu), z wyłączeniem przelewu wewnętrznego, przelewu SEPA i przelewu w walucie obcej.
przelew SEPA	<p>usługa inicjowana przez płatnika, która polega na umożliwieniu przekazania pieniędzy w EUR z rachunku płatniczego płatnika na rachunek płatniczy odbiorcy, jeśli obaj dostawcy lub jeden z dostawców wykonują działalność na obszarze jednolitego obszaru płatności w EUR (polecenie przelewu SEPA).</p> <p>Dzięki tej usłudze prześlemy określoną kwotę w EUR z Twojego rachunku na rachunek prowadzony w bankach, które działają na terenie Unii Europejskiej, Islandii, Norwegii, Liechtensteinu, Szwajcarii, Wielkiej Brytanii, Andory, San Marino, Watykanu, Monako (tzw. jednolity obszar płatności w euro). Jest to rodzaj przelewu walutowego.</p>
przelew w walucie obcej	usługa inicjowana przez płatnika, która polega na umożliwieniu przekazania pieniędzy z krajowego rachunku płatnika u dostawcy na krajowy rachunek

	<p>odbiorcy u dostawcy w walucie innej niż PLN oraz EUR (polecenie przelewu w walucie obcej).</p> <p>Dzięki tej usłudze przekażemy określoną kwotę w walucie obcej (innej niż EUR) z Twojego rachunku na rachunek prowadzony w innym banku krajowym w walucie obcej (innej niż EUR).</p>
rachunek	Twój rachunek płatniczy w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, prowadzony przez nas w złotych. Służy do wykonywania transakcji z wykorzystaniem limitu karty.
regulamin	ten Regulamin kart kredytowych VeloBank S.A.
reklamacja	wystąpienie skierowane do banku przez użytkownika karty, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez bank
silne uwierzytelnienie	<p>uwierzytelnienie użytkownika karty, które chroni dane przed dostępem osób nieuprawnionych. Wymaga zastosowania co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) wiedzy – o czymś, co wiesz tylko Ty (np. hasło), 2) posiadanie – czegoś, co masz tylko Ty (np. telefon), 3) Twoich cech – np. odcisk palca. <p>Elementy te są integralną częścią tego uwierzytelnienia. Muszą być niezależne – naruszenie jednego z tych elementów nie może osłabić wiarygodności pozostałych.</p>
sporządzenie zestawienia transakcji płatniczych	usługa inicjowana przez płatnika, która polega na sporządzeniu przez dostawcę prowadzącego rachunek zestawienia transakcji wykonanych w ramach rachunku w danym okresie. Oznacza to zestawienie wszystkich transakcji na Twoim rachunku za wybrany przez Ciebie okres. Zestawienie przygotowujemy na Twoją prośbę. Możemy je wydrukować lub przekazać elektronicznie.
strona internetowa	strona internetowa, odpowiednio dla posiadanych przez Ciebie u nas produktów - www.velobank.pl
środki bezpieczeństwa finansowego	<p>środki bezpieczeństwa finansowego w rozumieniu PPP. Obejmują:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) identyfikację klienta oraz weryfikację jego tożsamości, 2) identyfikację beneficjenta rzeczywistego oraz podejmowanie uzasadnionych działań w celu: <ol style="list-style-type: none"> a) weryfikacji jego tożsamości, b) ustalenia struktury własności i kontroli – w przypadku klienta, który jest osobą prawną, jednostką organizacyjną bez osobowości prawnej lub trustem, 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: <ol style="list-style-type: none"> a) analizę transakcji przeprowadzanych w ramach stosunków gospodarczych w celu zapewnienia, że transakcje te są zgodne z wiedzą instytucji obowiążanej o kliencie, rodzaju i zakresie prowadzonej przez niego działalności oraz zgodne z ryzykiem prania pieniędzy oraz finansowania

	<p>terroryzmu związanym z tym klientem,</p> <p>b) badanie źródła pochodzenia wartości majątkowych będących w dyspozycji klienta – w przypadkach uzasadnionych okolicznościami,</p> <p>c) zapewnienie, że posiadane dokumenty, dane lub informacje dotyczące stosunków gospodarczych są na bieżąco aktualizowane.</p>
tabela kursów	obowiązująca w banku tabela, która określa stosowane w rozliczeniach kursy walut (tabela podstawowa kursów walut)
tabela opłat lub TOiP	obowiązująca w banku tabela, która określa wysokość opłat i prowizji w zakresie odnoszącym się do karty
transakcja	wpłata gotówki , transfer lub wypłata pieniędzy. Może być zainicjowana przez płatnika lub odbiorcę. Obejmuje to np. transfer poprzez kanały zdalne albo transakcję wykonaną z użyciem karty
transakcja zbliżeniowa	transakcja gotówkowa lub bezgotówkowa, którą wykonujesz przez zbliżenie karty zbliżeniowej do urządzenia
umowa	Umowa o kartę kredytową zawarta pomiędzy Tobą, a nami
unikatowy identyfikator	numer rachunku w standardzie NRB (Numer Rachunku Bankowego) dla rozliczeń krajowych lub numer IBAN (Międzynarodowy Numer Rachunku Bankowego) dla rozliczeń międzynarodowych. Dla transakcji wykonanych z użyciem karty unikatowym identyfikatorem jest numer karty.
urządzenie	bankomat, wpłatomat, terminal obsługujący kartę, urządzenie samoobsługowe akceptujące kartę lub inne urządzenie akceptujące karty, za pomocą którego możliwe jest wykonanie transakcji kartowych
urządzenie mobilne	wielofunkcyjne urządzenie przenośne z dostępem do internetu
usługa dostępu do informacji o rachunku	oznacza usługę on-line, która polega na dostarczaniu skonsolidowanych informacji dotyczących co najmniej jednego Twojego rachunku prowadzonego przez innego dostawcę (np. inny bank) albo u więcej niż jednego dostawcy
usługa inicjowania transakcji płatniczej	usługa polegająca na zainicjowaniu zlecenia płatniczego przez dostawcę PIS na Twój wniosek (gdy działasz jako użytkownik karty) z Twojego rachunku prowadzonego przez innego dostawcę (np. inny bank)
usługa CAF	oznacza usługę online, która polega na sprawdzeniu, czy na rachunku są pieniądze potrzebne do wykonania transakcji zainicjowanej za pośrednictwem dostawcy instrumentów płatniczych opartych na karcie
ustawa o dostępności	ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze
UUP	ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych

uwierzytelnianie	weryfikacja tożsamości użytkownika karty lub ważności stosowania instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających
użytkownik karty	właściciel lub osoba przez niego upoważniona do składania w jego imieniu i na jego rzecz zleceń płatniczych przy użyciu karty będąca płatnikiem w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych
właściciel lub posiadacz	osoba fizyczna, posiadająca zdolność do czynności prawnych, która zawarła z nami umowę
wniosek o wydanie karty	wniosek o wydanie karty kredytowej i przyznanie limitu karty
wpłata gotówki	usługa, która polega na wpłacie gotówki na rachunek konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wpłatę lub w placówce banku. Dzięki tej usłudze wpłacisz gotówkę na swój rachunek we wpłatomacie, bankomacie z funkcją wpłaty lub na wybrany przez Ciebie rachunek w placówkach banku.
wydanie karty płatniczej	usługa, która polega na wydaniu karty płatniczej, o której mowa w art. 2 pkt 15a UUP. Oznacza to, że użytkownik karty może dostać od nas kartę, dzięki której wpłaci i wypłaci gotówkę oraz zapłaci bezgotówkowo za towary lub usługi (również w internecie). Ważne, aby osoba lub firma, której płaci, akceptowała naszą kartę.
wydanie zaświadczenia o posiadanym rachunku	usługa, która polega na wydaniu przez dostawcę prowadzącego rachunek zaświadczenia z informacjami o rachunku lub usługach świadczonych konsumentowi (wydanie zaświadczenia o posiadanym rachunku płatniczym). Oznacza to zaświadczenie, które wydamy na Twoją prośbę. Znajdziesz w nim informacje o Twoim rachunku lub usługach, które Ci świadczymy.
wypłata gotówki	usługa, która polega na wypłacie gotówki z rachunku konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w placówce banku. Dzięki tej usłudze wypłacisz gotówkę z Twojego rachunku w bankomacie, kasie (terminalu płatniczym) w wybranych sklepach lub w placówkach banku
zarejestrowane urządzenie	Twoje urządzenie (gdy działasz jako użytkownik karty) zarejestrowane w banku przez bankowość internetową lub bankowość mobilną, które stanowi element uwierzytelniania Ciebie lub użytkownika karty w kanałach zdalnych
zestawienie opłat	zestawienie opłat za usługi powiązane z rachunkiem, które były pobrane w okresie objętym zestawieniem. Przekazujemy je właścicielowi nieodpłatnie.
zlecenie płatnicze	oświadczenie, które nam dajesz jako płatnik. W tym oświadczeniu zlecasz nam wykonanie transakcji (np. przelewu).