



Regulamin zawierania umów drogą elektroniczną z osobami fizycznymi z weryfikacją tożsamości klienta z wykorzystaniem selfie w VeloBank S.A. (obowiązuje od 19.01.2024r.)

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.

Na podstawie tego **regulaminu**, **bank** świadczy usługi drogą elektroniczną w zakresie **zawierania przez klientów umów z wykorzystaniem weryfikacji tożsamości klienta z wykorzystaniem selfie**. **Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną** zostaje zawarta po zapoznaniu się i zaakceptowaniu przez klienta **regulaminu**, w momencie przystąpienia przez **klienta** do wypełniania wniosku o dany produkt. **Klient** ma możliwość zapoznania się z **regulaminem** w każdym czasie na stronie www.velobank.pl.

DEFINICJE

§ 2.

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

- 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
- bankowość internetowa** – kanał dostępu do posiadanych produktów i usług w **banku**, umożliwiający uzyskiwanie informacji o nich oraz składanie **dyspozycji** za pośrednictwem sieci Internet, przy użyciu przeglądarki www
- bankowość mobilna** – kanał dostępu do posiadanych produktów i usług w **banku**, umożliwiający zalogowanemu **posiadaczowi** uzyskiwanie informacji o nich oraz składanie **dyspozycji** za pośrednictwem sieci Internet przy użyciu dedykowanej aplikacji mobilnej
- dane biometryczne** – dane osobowe, które wynikają ze specjalnego przetwarzania technicznego, dotyczą cech fizycznych, fizjologicznych lub behawioralnych osoby fizycznej oraz umożliwiają lub potwierdzają jednoznaczną identyfikację tej osoby, takie jak wizerunek twarzy lub dane daktyloskopijne
- dyspozycja** - każde oświadczenie woli **posiadacza** lub osoby przez niego upoważnionej w ramach udostępnionych przez **bank** funkcjonalności **rachunku** oraz usług i funkcjonalności w **kanalach zdalnych**, w tym **zlecenie płatnicze**
- dzień roboczy** – dzień inny niż sobota lub dzień ustawowo wolny od pracy
- kanały zdalne** - kanały dostępu do **usługi bankowości elektronicznej**, w szczególności **bankowość internetowa**, **bankowość mobilna** oraz do **usługi bankowości telefonicznej**, w szczególności: Infolinia
- karta debetowa** – karta płatnicza w rozumieniu **UUP**, uprawniająca do dokonywania transakcji w ciężar **rachunku**, dalej zwana kartą
- 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

10. **kod SMS** - jednorazowy kod generowany przez **bank** i wysyłany w formie powiadomienia SMS, służący do złożenia przez klienta oświadczenia woli o zawarciu umowy/umów drogą elektroniczną
11. **kredyt – kredyt niskokwotowy, kredyt VeloKomfort oraz kredyt standardowy**
12. **kredyt niskokwotowy** - kredyt konsumencki w rozumieniu **UKK** dostępny w ofercie **banku** do wysokości 6 500 PLN (kredyt gotówkowy, kredyt ratalny, **limit w rachunku**) bez konieczności dostarczenia dokumentów dochodowych (na oświadczenie)
13. **kredyt standardowy** - kredyt konsumencki w rozumieniu **UKK** dostępny w ofercie **banku** w standardowym procesie wnioskowania do wysokości 200 000 PLN (kredyt gotówkowy, kredyt ratalny), z wyłączeniem kredytu niskokwotowego
14. **kredyt VeloKomfort** – kredyt odnawialny na sfinansowanie faktur za zużycie paliwa gazowego wystawionych przez PGNiG Obrót Detaliczny Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie
15. **limit w rachunku** – kredyt w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym w rozumieniu art. 5 pkt 4 **UKK**
16. **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
17. **posiadacz** – osoba fizyczna, będąca **rezydentem** bądź **nierezydentem**, na rzecz której **bank** prowadzi rachunek płatniczy, **lokata** lub świadczy **usługę bankowości elektronicznej** lub **usługę bankowości telefonicznej**. W przypadku rachunku wspólnego wszyscy posiadacze rachunku
18. **PPP** - Ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu
19. **rachunek** – otwierany i prowadzony przez **bank** na rzecz **posiadacza** rachunek o charakterze oszczędnościowo rozliczeniowym lub oszczędnościowym, będący rachunkiem płatniczym w rozumieniu **UUP**
20. **regulamin** - ten regulamin zawierania umów drogą elektroniczną z osobami fizycznymi z **weryfikacją tożsamości klienta z wykorzystaniem selfie** w VeloBank S.A., stanowiący regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną
21. **rezydent** – osoba fizyczna posiadająca miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej
22. **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)
23. **strona internetowa banku** – domena będąca własnością Banku zamieszczona pod adresem www.velobank.pl
24. **środki bezpieczeństwa finansowego** – zgodnie z art.34 ust.1 **PPP** 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

25. **ubezpieczenie** - ubezpieczenie do **kredytu** gotówkowego dostępne w **banku**

26. **umowa zawarta drogą elektroniczną** - umowa, 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

27. **UKK** - Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim

28. **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

29. **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 dostawcy w tym m.in. sprawdzenie salda rachunku płatniczego, sprawdzenie salda na rachunku kredytowym

30. **UUP** - Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych

31. **weryfikacja tożsamości klienta z wykorzystaniem selfie/ proces selfie** – ustalenie i weryfikacja tożsamości klienta poprzez weryfikację **danych biometrycznych** z dowodu osobistego **klienta** oraz twarzy **klienta**

32. **wniosek** – każdy ze złożonych elektronicznie przez **klienta** wniosków o zawarcie umowy **rachunków, kanałów zdalnych i karty debetowej, umowy kredytu lub ubezpieczenia**

33. **zlecenie płatnicze** - oświadczenie płatnika lub odbiorcy skierowane do jego dostawcy, zawierające polecenie dokonania transakcji

WARUNKI ZAWARCIA UMOWY DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 3.

1. **Bank** oferuje **klientom** możliwość zawarcia **drogą elektroniczną** z **weryfikacją tożsamości z wykorzystaniem selfie** następujących umów: **rachunków, kanałów zdalnych, karty debetowej**, limitu w rachunku, kredytu oraz ubezpieczenia. Zawarcie umowy **kredytu** oraz **ubezpieczenia** dostępne jest tylko dla **klientów**, którzy nie mają, nie mieli zawartych umów o oferowane przez **bank** produkty bankowe. **Bank** może oferować poszczególne produkty w ramach pakietów.
2. Warunkiem zawarcia umowy o kredyt standardowy w **procesie selfie** jest otrzymywanie przez klienta dochodu z następujących źródeł: umowa o pracę, umowa o dzieło / zlecenia, emerytura oraz renta.
3. Zawarcie każdej z umów, wskazanych w ust. 1., poprzedzone jest badaniem przez **bank** tożsamości **klienta** (zgodnie z ust. 6 pkt 5 niniejszego paragrafu), przeprowadzanym podczas połączenia internetowego, weryfikacją poprawności i kompletności danych zawartych we **wniosku**.

4. Złożenie **wniosku** o produkty oferowane przez **bank**, o których mowa w ust 1. dostępne jest całodobowo przez 7 dni w tygodniu. O planowanych przerwach w działaniu usługi, związanych z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji systemów **banku**, **bank** umieści informację na stronie internetowej i w aplikacji mobilnej, umożliwiającą złożenie **wniosku**.
5. Weryfikacja **wniosek** o której mowa w ust. 1 , odbywa się w codziennie od 8:00 do 20:00 a w soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy od 09:00 do 20.00.
6. W celu zawarcia umowy drogą elektroniczną muszą zostać spełnione łącznie następujące warunki:
 - 1) przekazanie **bankowi** przez **klienta** z wykorzystaniem kamery internetowej, w którą wyposażone musi być urządzenie z którego korzysta **klient**, wizerunku twarzy (w formie nagrania wideo), a także zdjęć lub nagrań tradycyjnego, plastikowego dowodu osobistego **klienta**, z których podczas składania **wniosku** wykonane i zapisane zostaną obrazy cyfrowe w systemie informatycznym **banku**;
 - 2) przekazanie **bankowi** przez **klienta** danych niezbędnych do zawarcia i doręczenia potwierdzenia zawarcia umowy:
 - a) zacytanych z dowodu osobistego: imię i nazwisko, PESEL, data urodzenia, seria i numer dowodu osobistego, data wydania, organ wydający dokument, termin ważności dowodu osobistego oraz miejsce i kraj urodzenia. **Klient** ma możliwość edycji wszystkich danych zacytanych z dowodu osobistego;
 - b) uzupełnionych przez **klienta**: numer telefonu komórkowego, adres e-mail, adres korespondencyjny, adres zamieszkania, informacja o obowiązkach podatkowych poza Polską, główne źródło uzyskiwania dochodu, wybrane produkty;
 - c) informacji lub dokumentów dochodowych w przypadku wnioskowania o kredyt lub limit w rachunku
 - 3) dokonanie przez **bank** pozytywnej **weryfikacji tożsamości klienta z wykorzystaniem selfie** – co oznacza porównanie wizerunku **klienta** nagranych przez **bank** w trakcie procesu wnioskowania o wybrane przez **klienta** produkty, ze zdjęciem w jego dowodzie osobistym;
 - 4) dokonanie przez **bank** pozytywnej weryfikacji danych zawartych we **wniosku**, czyli sprawdzenia zgodności danych z **wniosku** z danymi zawartymi w ważnym dowodzie osobistym **klienta**
 - 5) techniczne:
 - a) połączenie z wykorzystaniem urządzenia z kamerą (min. 1280 mpx x 720 mpx), z możliwością odbioru wiadomości SMS, mającego dostęp do sieci Internet (min. 3 mb/s) oraz:
 - uruchomioną przeglądarkę mobilną*:
 - Chrome (wersja 67 i nowsze),
 - Firefox (wersja 68 i nowsze),
 - Safari (wersja 11.2 i nowsze),
 - Samsung Internet (wersja 9.0.2 i nowsze),

*na urządzeniach mobilnych z systemem iOS obsługiwana jest jedynie przeglądarka Safari;

albo

 - aplikację mobilną banku dostępną w sklepie: AppStore, AppGallery, Google Play;
 - b) dostateczne oświetlenie oraz odpowiednia jakość obrazu przekazywanego przez kamerę **klienta**, które umożliwią wykonanie i zapisanie czytelnego obrazu cyfrowego awersu i rewersu dowodu osobistego **klienta** oraz wykonanie i zapisanie wyraźnych nagrań wideo.

- 6) pozytywny wynik oceny i badania zdolności kredytowej przez **bank** w przypadku wnioskowania o **kredyt**.
7. Zawarcie przez **klienta** umowy o każdy z wybranych przez niego produktów, wymaga spełnienia przez klienta warunków określonych w ofercie dla wybranego produktu. Zawarcie umowy **kredytu** lub **kredytu VeloKomfort** poprzedzone jest badaniem zdolności kredytowej, natomiast umowy o ubezpieczenie analizą wymagań i potrzeb klienta.
8. **Klienci** zajmujący eksponowane stanowisko polityczne w rozumieniu **PPP** nie mogą zawrzeć umowy w **procesie selfie**.
9. W przypadku przerwania wypełniania **wniosku**, proces zawierania każdej umowy oraz identyfikacji **klienta** również zostaje przerwany. **Dane biometryczne klienta** nie zostaną zapisane i przechowywane w serwerach **banku**. Konieczne będzie ponowne rozpoczęcie wypełniania **wniosku** oraz identyfikacji **klienta**.
10. Świadczenie usług drogą elektroniczną przez **bank** na rzecz **klienta** jest bezpłatne. **Klient** ponosi natomiast koszty na rzecz operatorów usług Internetowych i telefonicznych zgodnie ze stosowanymi przez nich stawkami.
11. Klient zobowiązany jest przestrzegać podstawowych zasad bezpieczeństwa usług świadczonych przez bank drogą elektroniczną w szczególności:
 - 1) korzystać z legalnego oprogramowania, które jest na bieżąco aktualizowane;
 - 2) korzystać z oprogramowania, wraz z aktualnymi aktualizacjami, chroniącego przed: złośliwym oprogramowaniem (malware) takim jak: wirusy, robaki internetowe, konie trojańskie, oprogramowanie szpiegujące (spyware), niepożądane wiadomości, najczęściej z przekazem reklamowym (spam);
 - 3) stosować zapory sieciowe (firewall);
 - 4) unikać korzystania z usług świadczonych przez bank drogą elektroniczną w miejscach ogólnie dostępnych, takich jak kawiarenki internetowe Hot-Spoty czy miejsce pracy
 - 5) sprawdzić ustawienia przeglądarki internetowej;
 - 6) nie używać adresu lub linku otrzymanego od osoby trzeciej – w takich przypadkach istnieje duże prawdopodobieństwo, że takie informacje zawierają fałszywe załączniki, mogą także zawierać linki prowadzące do fałszywych stron internetowych do złudzenia przypominających stronę internetową banku;
 - 7) nie instalować oprogramowania nieznanego pochodzenia.
12. 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

§ 4.

1. Klient przed zawarciem umowy/umów o wnioskowane produkty na podany we wniosku adres e-mail otrzymuje informacje przedkontraktowe i dokumenty dotyczące produktów, o które wnioskuje.
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 otrzymania.

4. **Klient** składa oświadczenie woli o zawarciu z **bankiem** umów w postaci elektronicznej poprzez jej podpisanie podpisem elektronicznym przy użyciu otrzymanego **kodu SMS**.
5. Oświadczenie woli **klienta** o zawarciu z **bankiem** umowy w postaci elektronicznej spełnia wymagania art. 7 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe.
6. Kod SMS **klient** wpisuje, w zależności od udostępnionego przez **bank** sposobu zawierania umowy dla wybranego produktu:
 - 1) w wyznaczonym polu na **stronie internetowej banku** albo
 - 2) w wyznaczonym polu w aplikacji mobilnej, albo
 - 3) w wyznaczonym polu po zalogowaniu się do **bankowości internetowej** albo **mobilnej** o ograniczonej funkcjonalności - w przypadku zawierania umów w procesie wnioskowania o **kredyt standardowy**.
7. W przypadku o którym mowa w ust. 5, poprzez złożenie podpisu elektronicznego **klient** potwierdza również poprawność danych osobowych i danych teleadresowych zawartych w § 3 ust. 7 pkt 2.
8. Z wyłączeniem sytuacji o której mowa w ust. 12 (zawarcie umowy **kredytu niskokwotowego** albo **kredytu VeloKomfort**) i 13 (zawarcie umowy **ubezpieczenia**), umowa o wnioskowany produkt pomiędzy **klientem** a **bankiem** zostaje zawarta z dniem złożenia oświadczenia woli przez **klienta** w sposób opisany w ust. 4 i 6. Dzień zawarcia umowy, zostanie potwierdzony w przesłanej przez **bank** wiadomości SMS oraz e-mail na numer i adres podane przez **klienta** podczas wnioskowania niezwłocznie po pozytywnej:
 - 1) weryfikacji tożsamości **klienta**, oraz
 - 2) weryfikacji poprawności i kompletności danych zawartych we **wniosku**,
a w przypadku wnioskowania o **kredyt** także
 - 3) ocenie zdolności kredytowej **klienta**.
9. Aktywacja **rachunku** następuje po pozytywnej weryfikacji tożsamości **klienta** oraz zawarciu umowy **rachunku** i zostaje potwierdzone w potwierdzeniu, o którym mowa w ust. 8.
10. Wypłata środków z **kredytu** następuje po zawarciu umowy na zasadach wynikających z umowy o **kredyt**.
11. W przypadku zawierania umów w procesie wnioskowania o **kredyt standardowy**, **bank** umożliwia **klientowi** tymczasowy i ograniczony dostęp do **usługi bankowości elektronicznej** w celu zawarcia umów o wnioskowane produkty. **Bank** wysyła **klientowi** login do **usługi bankowości elektronicznej** na adres e-mail wskazany przez **klienta** we **wniosku** i jednorazowe hasło do logowania na numer telefonu komórkowego wskazany przez **klienta** we **wniosku**.
12. Umowa **kredytu niskokwotowego** albo umowa **kredytu VeloKomfort** zostają zawarte pod warunkiem uzyskania pełnej pozytywnej identyfikacji i weryfikacji tożsamości **klienta** przez **bank** (warunek zawieszający). Uzyskanie pełnej pozytywnej identyfikacji i weryfikacji tożsamości **klienta** przez **bank**, zostanie potwierdzone w wiadomości SMS i e-mail wysyłanej przez **bank** do **klienta** na numer telefonu i adres e-mail wskazane w procesie wnioskowania. Wysłanie SMS-a i e-maila jest potwierdzeniem realizacji warunku zawieszającego i stanowi moment wejścia w życie umowy. W przypadku negatywnej identyfikacji i weryfikacji tożsamości **klienta** umowa nie dochodzi do skutku, czyli nie zostaje zawarta. **Bank** poinformuje o tym **klienta**, wysyłając SMS i wiadomość e-mail na numer telefonu i adres **klienta** wskazane w procesie wnioskowania.
13. Umowa **ubezpieczenia** do **kredytu niskokwotowego** albo **kredytu standardowego** (Pakiet VeloSpokój lub Pakiet VeloSpokój Plus) zawierana jest pod warunkiem uruchomienia środków z kredytu w danej ofercie. W przypadku braku uruchomienia środków z kredytu, umowa **ubezpieczenia** uznawana jest za niezawartą.

REKLAMACJE

§ 5.

1. Reklamacje, mogą być składane:

1) w formie pisemnej:

- a) listownie, przesyłką pocztową w rozumieniu przepisów ustawy Prawo pocztowe na adres korespondencyjny **banku**: VeloBank S.A., 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 (obowiązuje od 10.03.2024 r.),
- d) w formie ustnej:
- e) osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce **banku** przyjmującej Reklamacje – lista takich jednostek dostępna jest na **stronie internetowej** w sekcji dotyczącej składania Reklamacji lub

2) 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 **kanatów 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:

1) nowym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym niż:

- a) 35 dni roboczych liczonych od dnia otrzymania reklamacji, w przypadku reklamacji, które dotyczą usług płatniczych,
- b) 60 dni kalendarzowych liczonych od dnia otrzymania reklamacji, w przypadku pozostałych reklamacji

2) przyczynach opóźnienia

3) okolicznościach, które wymagają ustalenia dla rozpatrzenia sprawy.

5. **Bank** powiadamia składającego reklamację o jej rozpatrzeniu poprzez udzielenie odpowiedzi na złożoną reklamację na piśmie lub na wniosek składającego reklamację, pocztą elektroniczną. **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

miedzy 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

§ 6.

Zgodnie z treścią ustawy **PPP**, **bank** ma obowiązek stosowania **środków bezpieczeństwa finansowego** wskazanych w art. 34 ust. 1 ww. ustawy, w trakcie nawiązywania i kontynuowania relacji z **klientem**. W przypadku gdy **bank** nie może zastosować jednego ze **środków bezpieczeństwa finansowego**, o których mowa w art. 34 ust. 1 ustawy **PPP**:

- 1) nie nawiązuje stosunków gospodarczych,
- 2) nie przeprowadza transakcji okazjonalnej,
- 3) nie przeprowadza transakcji z wykorzystaniem rachunku bankowego,
- 4) rozwiązuje stosunki gospodarcze.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 7.

1. **Klient** ma prawo do odstąpienia niezależnie od każdej umowy o produkt 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 § 1 regulaminu** rozwiązuje się wraz z zakończeniem procesu wnioskowania o produkty.
3. Właściwym dla **banku** organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
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** administrator danych, informuje, że będzie przetwarzał dane osobowe **klientów** w celu zawarcia umowy umów zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b) **RODO**. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się na www.velobank.pl/rodo.
8. Regulamin obowiązuje dla umów zawieranych od dnia 19.01.2024r.