



## Regulamin wnioskowania i zawierania umów za pośrednictwem Infolinii z osobami fizycznymi w VeloBank S.A.

(obowiązuje od 29.05.2025r.)

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### §1.

1. **Regulamin** określa warunki i zasady:
  - 1) składania przez **klientów wniosków** o produkty wskazane w ust. 2 tego paragrafu za pośrednictwem **Infolinii**,
  - 2) zawierania **umowy/ów** w postaci elektronicznej o produkty wskazane w ust. 2 tego paragrafu.
2. **Bank** na zasadach określonych w tym **regulaminie** oferuje **klientom** możliwość zawarcia **umowy/ów** o następujące produkty/ usługi:
  - 1) **kredyt**,
  - 2) **karta kredytowa**,
  - 3) **limit w rachunku**,
  - 4) **limit kredytowy Płacę NaRaz**,
  - 5) **ubezpieczenie**.
3. **Klient** otrzymuje **regulamin** na e-mail na wstępnym etapie składania **wniosku**.
4. **Klient** może kontynuować składanie **wniosku** po potwierdzeniu otrzymania **regulaminu**.
5. Wyrażenia, które zostały zapisane **pogrubioną czcionką**, znajdują się w definicjach na końcu **regulaminu**.

### WARUNKI ŚWIADCZENIA PRZEZ BANK USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

#### §2.

1. 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.
2. **Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną** zostaje zawarta w momencie, gdy, po przekazaniu **klientowi regulaminu** na adres e-mail, **klient** potwierdza jego otrzymanie i kontynuuje składanie **wniosku**.
3. W każdym czasie **klient** jest uprawniony do otrzymania informacji i wyjaśnień dotyczących procesu opisanego w tym **regulaminie** od doradcy na **Infolinii**.
4. W celu zawarcia **umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną** oraz złożenia **wniosku** i **zawarcia umowy** drogą elektroniczną **klient** powinien spełnić łącznie następujące warunki techniczne:
  - 1) być posiadaczem aktywnego urządzenia (np. telefonu komórkowego/smartfonu) zarejestrowanego w sieci działającego na terenie RP operatora telefonii komórkowej z dostępem do Internetu (min. 3 Mb/s) oraz z możliwością odbioru **wiadomości SMS**,
  - 2) posiadać dostęp do urządzenia wyposażonego w oprogramowanie umożliwiające otwieranie i zapisywanie plików PDF oraz uruchomienie przeglądarki:
    - a) internetowe:
      - Google Chrome (wersja 53 i nowsze),
      - Microsoft Edge (wersja 12 i nowsze),
      - Mozilla Firefox (wersja 36 i nowsze),
      - Opera (wersja 40 i nowsze) lub
      - Safari (wersja 40 i nowsze),

- b) mobilne:
  - Google Chrome (wersja 67 i nowsze),
  - Mozilla Firefox (wersja 60 i nowsze),
  - Safari (wersja 11.2 i nowsze – przeglądarka działa tylko na urządzeniach z systemem iOS) lub
  - Samsung Internet (wersja 6.2 i nowsze),
- 3) posiadać aktywny adres e-mail,
- 4) posiadać odpowiednio:
  - a) w przypadku **weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem aplikacji mObywatel** - zainstalowaną aktualną wersję **aplikacji mObywatel**,
  - b) w przypadku weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem **e-Dowodu** – zainstalowaną aplikację eDO App lub podłączony czytnik NFC,
  - c) w przypadku **weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem Selfie** - telefon komórkowy **Klienta** musi posiadać kamerę (min. 1280 mpx x 720 mpx),
- 5. **Klient** jest zobowiązany do należytego zabezpieczenia urządzeń (np. komputera, telefonu komórkowego, tabletu), za pomocą których zawiera **umowę** na podstawie **regulaminu** poprzez:
  - 1) zainstalowanie na urządzeniu aktualnej wersji przeglądarki internetowej, legalnego oprogramowania systemowego i antywirusowego zawierającego aktualną bazę wirusów, stosowanie zapory sieciowej,
  - 2) wykonywanie aktualizacji oprogramowania systemowego i antywirusowego,
  - 3) instalowanie oprogramowania tylko z oficjalnych źródeł,
  - 4) nieotwieranie i nieodpowiadanie na wiadomości e-mail od nieznanych nadawców,
  - 5) nieotwieranie plików nieznanego pochodzenia, unikanie korzystania z usług świadczonych przez bank drogą elektroniczną w miejscach ogólnie dostępnych, które umożliwiają ingerencję czy dostęp do tych informacji osobom trzecim,
  - 6) nieużywanie 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) zachowanie w poufności otrzymanej **wiadomości SMS** i nie udostępniania jej osobom trzecim,
  - 8) trwałego usunięcia **wiadomości SMS**, jeżeli nie jest zainteresowany zawarciem **umowy**.
- 6. Złożenie przez **klienta wniosku** za pośrednictwem **Infolinii** w trakcie nagrywanej rozmowy telefonicznej jest możliwe 7 dni w tygodniu w godzinach od 8:00 do 20:00.
- 7. Rozmowy telefoniczne prowadzone pomiędzy **klientem** a **bankiem** są nagrywane. **Bank** informuje **klienta** o nagrywaniu rozmowy przed jej rozpoczęciem. Jeżeli **klient** nie wyrazi zgody na nagrywanie rozmowy, rozmowa nie będzie kontynuowana.
- 8. **Klient** może złożyć **wniosek**, jeżeli posiada:
  - 1) pełną zdolność do czynności prawnych,
  - 2) ważny **dokument tożsamości lub e-dowód**,
  - 3) adres zamieszkania na terenie Polski,
  - 4) aktualne dane identyfikacyjne i teleadresowe w **banku** (dotyczy **klientów** posiadających relację z **bankiem**).
- 9. W celu zawarcia **umowy klient** musi łącznie spełnić następujące warunki:
  - 1) podać doradcy na **Infolinii** dane wymagane przez **bank** w procesie składania **wniosku**, w tym – w celu zawarcia **umowy o produkt bankowy** - podać źródło uzyskania dochodu oraz złożyć oświadczenie o rezydencji podatkowej,

- 2) w przypadku **kredytu, karty kredytowej** oraz **limitu w rachunku** przesłać wymagane przez **bank** dokumenty na wskazany przez doradcę e-mail **banku**,
  - 3) udzielić zgód i złożyć oświadczenia wymagane przez **bank** w procesie wnioskowania,
  - 4) udzielić zgody na formę zawarcia **umowy** w postaci elektronicznej na zasadach opisanych w **regulaminie**,
  - 5) potwierdzić otrzymanie dokumentów przedkontraktowych dotyczących wnioskowanych produktów, wysłanych przez **bank** na adres e-mail podany we **wniosku**,
  - 6) nie może mieć zastrzeżonego numeru PESEL w **rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL**, w chwili zawarcia **umowy o produkt bankowy**,
  - 7) pozytywnie potwierdzić tożsamość lub przejść **identyfikację** i **weryfikację tożsamości** w procesie:
    - 1) **weryfikacji tożsamości klienta z wykorzystaniem selfie**, albo
    - 2) **weryfikacji tożsamości klienta z wykorzystaniem aplikacji mObywatel albo e-Dowodu** uwierzytelnieniem użytkownika przez **Węzeł Krajowy**;w celu **weryfikacji tożsamości** w procesie wnioskowania **klient** otrzymuje instrukcję w zakresie wybranego sposobu **weryfikacji tożsamości**.
10. Zawarcie przez **klienta umowy** o każdy z wybranych produktów wymaga spełnienia przez **klienta** warunków określonych w ofercie dla wybranego produktu. Zawarcie **umowy o produkt bankowy** poprzedzone jest badaniem zdolności kredytowej, natomiast ubezpieczenia indywidualnego - analizą wymagań i potrzeb klienta.
11. **Bank odrzuci wniosek** i nie zawrze z **klientem umowy** w następujących przypadkach:
- 1) negatywnej **weryfikacji tożsamości** w sytuacji opisanej w ust. 9 pkt 7 powyżej,
  - 2) negatywnej decyzji kredytowej,
  - 3) jeżeli analiza wymagań i potrzeb klienta wykaże, że ubezpieczenie indywidualne nie jest dla **klienta** odpowiednie,
  - 4) gdy w chwili zawierania **umowy o produkt bankowy**, **klient** posiada zastrzeżony numer PESEL w **rejestrze zastrzeżeń PESEL**,
  - 5) klient trzykrotnie odeśle wiadomość SMS o treści „TAK” posiadając za każdym razem zastrzeżony numer PESEL w **rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL**,
  - 6) gdy nie może zastosować względem **klienta** choćby jednego ze środków bezpieczeństwa finansowego, o których mowa w § 6 **regulaminu**.

## ZAWARCIE UMOWY O WNIOSKOWANE PRODUKTY

### §3.

1. Przed zawarciem **umowy o produkt bankowy** przez **klienta**, który pozostaje w związku małżeńskim we wspólnocie majątkowej, **bank** może wymagać dodatkowej zgody na zawarcie **umowy o produkt bankowy** od współmałżonka.
2. Przed zawarciem **umowy** przez **klienta**, **bank** wysyła na podany w trakcie składania **wniosku** adres e-mail **klienta** informacje przedkontraktowe dotyczące wnioskowanych produktów. **Bank** przesyła ww. informacje w formacie zaszyfrowanych plików PDF.
3. W celu umożliwienia **klientowi** podpisania **umowy/ów podpisem elektronicznym**, **bank** wysyła do **klienta wiadomość SMS**. W treści **wiadomości SMS** **bank** wskaże termin ważności **wiadomości SMS**. **Wiadomość SMS** będzie ważna nie dłużej niż 14 dni od momentu jej otrzymania przez **klienta**. Po upływie tego terminu **klient** nie ma możliwości zawarcia **umowy** na oferowanych przez **bank** warunkach.
4. Podpisanie przez **klienta umowy/ów** następuje poprzez odesłanie - w odpowiedzi na **wiadomość SMS z banku** - **wiadomości SMS** o treści: „TAK”, co jest równoznaczne ze złożeniem przez **klienta** pod **umową podpisu elektronicznego**. W **wiadomości SMS** **klienta** dopuszczalne jest wstawienie spacji, przecinka lub kropki przed słowem i po słowie „TAK”, wielkość liter nie ma znaczenia.

5. Jeżeli  **klient** wnioskuje o więcej niż jeden produkt, podpisuje wszystkie  **umowy** poprzez odesłanie jednej  **wiadomości SMS**.
6. Jeżeli numer PESEL  **klienta** nie jest zastrzeżony w  **rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL**,  **bank** niezwłocznie po otrzymaniu od  **klienta wiadomości SMS** o treści „TAK” zawrze  **umowę/umowy o produkt bankowy**.
7.  **Umowa o produkt bankowy** zostaje zawarta z dniem jej opatrzenia przez  **bank pieczęcią elektroniczną**, o czym  **bank** poinformuje  **klienta** niezwłocznie wysyłając na podany przez  **klienta e-mail umowę o produkt bankowy** opatrzoną  **pieczęcią elektroniczną** wraz z zaszyfrowanymi załącznikami.
8. Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta w momencie odesłania przez  **klienta wiadomości SMS o treści „TAK”**. Umowa ubezpieczenia zawarta jest pod warunkiem uruchomienia środków z  **kredytu**. W przypadku braku uruchomienia środków z  **kredytu**, umowa ubezpieczenia uznana jest za niezawartą.
9. Na potrzeby tego  **regulaminu** przez zawarcie umowy ubezpieczenia rozumie się również przystąpienie do ubezpieczenia grupowego, natomiast przez podpisanie umowy ubezpieczenia rozumie się także złożenie deklaracji o przystąpieniu do ubezpieczenia grupowego.
10. Zawarcie  **umowy/ów** może ulec opóźnieniu w przypadku czasowej niedostępności systemów bankowych bądź systemów informatycznych zewnętrznych.
11. W przypadku czasowej niedostępności systemów bankowych bądź systemów informatycznych zewnętrznych  **bank** niezwłocznie poinformuje o tym  **klienta** poprzez  **wiadomość SMS**.
12.  **Umowa o produkt bankowy** zawarta w postaci elektronicznej z wykorzystaniem  **podpisu elektronicznego** po stronie  **klienta** i  **pieczęci elektronicznej** po stronie  **banku** na zasadach określonych w tym  **regulaminie** spełnia wymagania formy pisemnej, zgodnie z art. 7 ust. 1-4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. - Prawo bankowe i  **rozporządzenia**.  **Ubezpieczenie** zawarte w postaci elektronicznej - zgodnie z zasadami przewidzianymi w  **regulaminie** - spełnia wymagania formy dokumentowej, o której mowa w art. 77<sup>2</sup> Kodeksu cywilnego.
13. Jeżeli  **bank** nie będzie miał możliwości sprawdzenia zastrzeżenia numeru PESEL z powodu niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest  **rejestr zastrzeżonych numerów PESEL**, to zawarcie  **umowy/ów o produkt bankowy** nastąpi niezwłocznie po uzyskaniu dostępu do tego systemu, pod warunkiem braku zastrzeżenia numeru PESEL  **klienta**.
14.  **Bank** odmówi zawarcia  **umowy o produkt bankowy** na zasadach określonych w tym  **regulaminie**, jeżeli  **klient** trzykrotnie odeśle  **wiadomość SMS** o treści „TAK” posiadając za każdym razem zastrzeżony numer PESEL w  **rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL**. W takim przypadku, w sytuacji dalszego zainteresowania ofertą,  **klient** może udać się do najbliższej placówki  **banku**. Lista placówek dostępna jest na stronie [www.velobank.pl](http://www.velobank.pl)

## UMOWA KREDYTU DLA DWÓCH KREDYTOBIORCÓW

### §4.

1. Umowa  **kredytu** może być zawarta przez maksymalnie dwóch  **kredytobiorców**, pod warunkiem, że są oni współmałżonkami lub zamieszkują pod tym samym adresem i pozostają we wspólnym gospodarstwie domowym.
2. Zawieranie umowy z dwoma  **kredytobiorcami** następuje na zasadach określonych w § 1-3 powyżej, z uwzględnieniem postanowień ust. 3-6 poniżej.
3. W celu złożenia  **wniosku** i zawarcia umowy  **bank** z każdym  **kredytobiorcą** kontaktuje się oddzielnie. Warunkiem kontynuowania procesu jest wyrażenie zgody przez  **kredytobiorcę** na udzielenie informacji objętych tajemnicą bankową drugiemu  **kredytobiorcy**.
4. Zawarcie umowy przez  **bank** jest możliwe po złożeniu oświadczeń woli o zawarciu umowy (odesłaniu  **wiadomości SMS** o treści „TAK”) przez obu  **kredytobiorców**.
5.  **Bank** odrzuci wniosek i odmówi zawarcia umowy, gdy w chwili zawierania umowy jeden lub dwóch  **kredytobiorców** będzie miał/o zastrzeżony numer PESEL w  **rejestrze zastrzeżeń PESEL**.
6. W przypadku, gdy jeden z  **kredytobiorców** nie odeśle  **wiadomości SMS** w terminie jej ważności,  **wniosek** zostanie anulowany.

## REKLAMACJE

### §5.

1. Reklamacje mogą być składane:
  - 1) na piśmie:
    - a) listownie, przesyłką pocztową w rozumieniu przepisów ustawy Prawo pocztowe na adres korespondencyjny **banku**: VeloBank S.A., Obszar Operacji, Rondo Ignacego Daszyńskiego 2c, 00-843 Warszawa, lub ul. Harcerska 14, 44-335 Jastrzębie-Zdrój, lub na adres korespondencyjny dowolnej placówki **banku** lub placówki franczyzowej (lista placówek dostępna jest na **stronie internetowej banku**),
    - b) osobiście poprzez pozostawienie pisma w jednostce **banku** przyjmującej reklamację (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
  - 2) w formie ustnej:
    - a) osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce **banku** przyjmującej Reklamację – lista takich jednostek dostępna jest na **stronie internetowej banku** w sekcji dotyczącej składania Reklamacji lub
    - b) telefonicznie poprzez kontakt z **Infolinią** (opłata za połączenie według taryfy operatora) pod numerami: +48 664 919 797 lub +48 32 604 30 01 – dla **klientów** dzwoniących z zagranicy) oraz +48 22 203 03 03 dla **klientów** Bankowości Premium oraz +48 22 203 03 01 dla **klientów** Private Banking,
  - 3) drogą elektroniczną:
    - a) z wykorzystaniem kanałów zdalnych lub
    - b) poprzez formularz kontaktowy dostępny na **stronie internetowej banku** [www.velobank.pl](http://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 – 15 dni roboczych od dnia ich otrzymania,
  - 2) w przypadku pozostałych reklamacji – 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.
6. **Klient** może zwrócić się z prośbą o pomoc w sprawie objętej reklamacją do Rzecznika Finansowego, Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta bądź skierować sprawę do polubownego rozwiązania w ramach Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego przy Związku Banków Polskich lub do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, jak również wystąpienia z wnioskiem o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego pozasądowego postępowania w sprawie sporów między **klientami** podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami. Szczegółowe informacje wraz z danymi adresowymi dostępne są na stronach internetowych wymienionych instytucji.

7. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji są udostępniane przez **bank** za pośrednictwem **strony internetowej banku** oraz przez wywieszenie na tablicach ogłoszeń w jednostkach **banku** (lista takich jednostek dostępna jest na **stronie internetowej banku**).

## ŚRODKI BEZPIECZEŃSTWA FINANSOWEGO

### §6.

1. Zgodnie z treścią ustawy **PPP**, **bank** ma obowiązek stosowania środków bezpieczeństwa finansowego w trakcie nawiązywania i kontynuowania relacji z **klientem**.
2. Zgodnie z treścią ustawy **PPP**, środki bezpieczeństwa finansowego obejmują:
  - 1) **identyfikację oraz weryfikację tożsamości klienta**;
  - 2) identyfikację beneficjenta rzeczywistego oraz podejmowanie uzasadnionych czynności w celu:
    - a) weryfikacji jego tożsamości,
    - b) ustalenia struktury własności i kontroli – w przypadku **klienta** będącego osobą prawną albo jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej;
  - 3) ocenę stosunków gospodarczych i stosownie do sytuacji, uzyskanie informacji na temat ich celu i zamierzonego charakteru;
  - 4) bieżące monitorowanie stosunków gospodarczych **klienta**, w tym:
    - a) analizę transakcji przeprowadzanych w ramach stosunków gospodarczych w celu zapewnienia, że transakcje te są zgodne z wiedzą instytucji obowiązanej o **kliencie**, rodzaju i zakresie prowadzonej przez niego działalności oraz zgodne z ryzykiem prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu związanym z tym **klientem**,
    - b) badanie źródła pochodzenia wartości majątkowych będących w dyspozycji **klienta** – w przypadkach uzasadnionych okolicznościami,
    - c) zapewnienie, że posiadane dokumenty, dane lub informacje dotyczące stosunków gospodarczych są na bieżąco aktualizowane.
3. W przypadku gdy **bank** nie może zastosować jednego ze **środków bezpieczeństwa finansowego**:
  - 1) nie nawiązuje stosunków gospodarczych,
  - 2) nie przeprowadza transakcji okazjonalnej,
  - 3) nie przeprowadza transakcji z wykorzystaniem rachunku bankowego,
  - 4) rozwiązuje stosunki gospodarcze.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### §7.

1. **Klient** ma prawo do odstąpienia od **umowy/umów** zawartej/ych w procesie opisanym w tym **regulaminie**, zgodnie z jej/ich postanowieniami. Wzór odstąpienia od umowy stanowi załącznik do danej **umowy o produkt bankowy**. **Klient** może takie oświadczenie sporządzić również samodzielnie.
2. **Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną** rozwiązuje się wraz z zawarciem **umowy/ów** przez **klienta** i **bank** w sposób opisany w tym **regulaminie** albo w przypadku, gdy **klient** zrezygnuje z zawarcia **umowy/ów** w tym procesie lub gdy **kod SMS** z **banku** stracił ważność albo gdy **bank** nie opatrzy dokumentów **pieczęcią elektroniczną** z przyczyn wskazanych w tym **regulaminie**.
3. **Klient** na każdym etapie składania **wniosku** może zdecydować o zmianie sposobu zawarcia **umowy** i zawrzeć ją w swojej Bankowości Elektronicznej lub w placówce banku. Lista placówek dostępna jest na stronie

www.velobank.pl.

4. Właściwym dla **banku** organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego, a w sprawach dotyczących ochrony konsumenta Prezes UOKIK
5. W **banku** stosowany jest Kodeks etyki, który jest dostępny pod adresem [www.velobank.pl/dokumenty/kodeks-etyki](http://www.velobank.pl/dokumenty/kodeks-etyki)
6. 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. **Bank** jako administrator danych, informuje, że będzie przetwarzał dane osobowe **klientów** w celu zawarcia umowy/ umów zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b **RODO**. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się na [www.velobank.pl/rodo](http://www.velobank.pl/rodo).

## DEFINICJE

### §8.

<b>aplikacja mObywatel</b>	oprogramowanie przeznaczone dla urządzeń mobilnych, w którym są udostępniane usługi świadczone przez podmioty publiczne oraz podmioty niepubliczne, o którym mowa w art. 2 pkt 1 Ustawy z 26 maja 2023 r. o aplikacji mObywatel
<b>bank</b>	VeloBank S.A. z siedzibą w Warszawie, pod adresem 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, o kapitale 711.734.000,00 zł w całości opłaconym
<b>dokument tożsamości</b>	dowód osobisty polski
<b>e-Dowód</b>	polscy dowód osobisty, wydawany po 4 marca 2019 r., wyposażony w warstwę elektroniczną, czyli elektroniczny chip, zawierającą między innymi dane dotyczące osoby oraz dane dotyczące dowodu osobistego wraz z danymi je uwierzytelniającymi
<b>identyfikacja</b>	polega na ustaleniu przez <b>bank</b> następujących danych identyfikacyjnych <b>klienta</b> : imienia, nazwiska, obywatelstwa, numeru PESEL, serii i numeru dokumentu tożsamości, daty wydania i daty ważności dokumentu tożsamości, nazwiska rodzowego matki, kraju urodzenia, adresu zamieszkania, adresu korespondencyjnego, adresu e-mail, numeru telefonu, opcjonalnie imienia matki, imienia ojca
<b>infolinia</b>	serwis telefoniczny, za pośrednictwem którego <b>bank</b> świadczy usługę bankowości telefonicznej oraz oferuje produkty i usługi
<b>karta kredytowa</b>	karta płatnicza w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, uprawniająca do dokonywania transakcji
<b>kredyt</b>	kredyt dla konsumenta dostępny w ofercie banku: kredyt gotówkowy, kredyt konsolidacyjny, kredyt ratalny, pożyczka gotówkowa, <b>kredyt samochodowy</b> .
<b>kredyt samochodowy</b>	dostępny w ofercie „Wymarzone Auto” kredyt dla konsumenta przeznaczony na zakup pojazdu, do wysokości 200 000 PLN (bez uwzględnienia kredytowanych kosztów kredytu)
<b>Klient/konsument/kredytobiorca</b>	osoba fizyczna posiadająca polskie obywatelstwo, zawierająca z bankiem umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, składająca w <b>banku</b> wniosek o zawarcie umowy o produkt wskazany w § 1 ust. 2 <b>regulaminu</b> za pośrednictwem <b>Infolinii</b> .

<b>limit w rachunku</b>	kredyt w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym w rozumieniu art. 5 pkt 4 <b>UKK</b> .
<b>limit kredytowy Płacę NaRaz</b>	kredyt konsumencki o charakterze kredytu odnawialnego. Służy do regulowania cyklicznych płatności u wskazanych dostawców, w usługach <b>Moje rachunki</b> w ramach przyznanego limitu kredytowego.
<b>Moje rachunki</b>	usługa przeznaczona dla klientów indywidualnych VeloBank S.A., korzystających z usługi bankowości elektronicznej, świadczona przez BillTech Group sp. z o.o. Zasady korzystania z usługi <b>Moje rachunki</b> określone zostały w Regulaminie Usługi BillTech, dostępnym na stronie internetowej <b>banku</b> .
<b>pieczęć elektroniczna</b>	kwalifikowana pieczęć elektroniczna, o której mowa w § 2 pkt. 3 <b>rozporządzenia</b> , stanowiąca niezaprzeczalne potwierdzenie woli zawarcia <b>umowy o produkt bankowy</b> przez <b>bank</b> , zawierająca dane identyfikacyjne <b>banku</b> , zapewniająca integralność oraz autentyczność pochodzenia danych, z którymi została powiązana. Opatrzanie <b>umowy pieczęcią elektroniczną</b> jest równoznaczne ze złożeniem oświadczenia woli przez <b>bank</b> o zawarciu <b>umowy o produkt bankowy</b>
<b>podpis elektroniczny</b>	podpis elektroniczny w rozumieniu § 2 pkt. 1) <b>rozporządzenia</b> , składany przez <b>klienta</b> w formie odesłania <b>wiadomości SMS</b> o treści „TAK” w odpowiedzi na <b>wiadomość SMS</b> otrzymaną z <b>banku</b> na numer wskazany przez <b>klienta</b> . Odpowiedź o treści „TAK” jest równoznaczne ze złożeniem oświadczenia woli przez <b>klienta</b> o zawarciu <b>umowy</b> .
<b>PPP</b>	Ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu
<b>profil mObywatel</b>	środek identyfikacji elektronicznej, obsługiwany przy użyciu usługi udostępnionej w aplikacji mObywatel, o którym mowa w art. 2 pkt. 11) ustawy z dnia 26 maja 2023 r. o aplikacji mObywatel.
<b>profil osobisty</b>	środek identyfikacji elektronicznej zapisany wewnątrz e-Dowodu, o którym mowa w art. 2 ust. 1 pkt. 10) ustawy z dnia 6 sierpnia 2010 r. o dowodach osobistych.
<b>regulamin</b>	ten „Regulamin wnioskowania i zawierania umów za pośrednictwem <b>Infolinii</b> z osobami fizycznymi w VeloBank S.A.” stanowiący <b>regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną</b> , o którym mowa w art. 8 ust. 1-4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną
<b>rejestr zastrzeżeń numerów PESEL</b>	jest centralnym zbiorem danych osobowych pełnoletnich osób fizycznych, prowadzonym w systemie teleinformatycznym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, w celu zapobiegania negatywnym konsekwencjom nieuprawnionego wykorzystania danych osobowych osób, które zastrzegą numer PESEL
<b>RODO</b>	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)
<b>rozporządzenie</b>	rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 9 marca 2020 r. w sprawie dokumentów związanych z czynnościami bankowymi, sporządzanych na informatycznych nośnikach danych
<b>strona internetowa banku</b>	strona internetowa VeloBank S.A. <a href="http://www.velobank.pl">www.velobank.pl</a>
<b>ubezpieczenie</b>	ubezpieczenie indywidualne do umowy pożyczki/kredytu gotówkowego i kredytu konsolidacyjnego, dostępne w <b>banku</b> lub ubezpieczenie grupowe oferowane

	przez pośredników kredytowych <b>banku</b> do umowy pożyczki/kredytu gotówkowego i kredytu konsolidacyjnego, w ramach którego <b>bank</b> wykonuje czynności agencyjne
<b>UKK</b>	Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim
<b>umowa</b>	umowa o produkt wskazany w § 1 ust. 2 <b>regulaminu</b> zawarta w postaci elektronicznej
<b>umowa o produkt bankowy</b>	<b>kredyt, karta kredytowa, limit w rachunku, limit kredytowy Płacę NaRaz</b>
<b>umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną</b>	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 <b>klienta</b> , 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
<b>UPP</b>	Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych
<b>weryfikacja tożsamości klienta</b>	polega na potwierdzeniu przez <b>bank</b> , ustalonych danych identyfikacyjnych <b>klienta</b> : imienia, nazwiska, numeru PESEL, kraju urodzenia, obywatelstwa, serii i numeru daty wydania i daty ważności <b>dokumentu tożsamości</b>
<b>weryfikacja tożsamości klienta z wykorzystaniem selfie</b>	ustalenie i weryfikacja tożsamości klienta poprzez weryfikację danych biometrycznych z dowodu osobistego klienta oraz twarzy klienta
<b>weryfikacja tożsamości klienta poprzez aplikację mObywatel</b>	polega na potwierdzeniu przez bank, ustalonych danych identyfikacyjnych klienta: imienia i nazwiska, numeru PESEL, nazwiska rodzinnego matki, kraju urodzenia, obywatelstwa, serii i numeru dowodu osobistego, daty wydania i daty ważności dowodu osobistego, adresu zamieszkania
<b>węzeł krajowy</b>	rozwiązanie organizacyjno-techniczne o którym mowa w ustawie z dnia 5 września 2016 o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej, umożliwiające uwierzytelnianie klienta składającego wniosek z wykorzystaniem profilu mObywatel lub profilu osobistego
<b>wiadomość SMS</b>	wiadomość tekstowa: a) wysłana przez <b>bank</b> do <b>klienta</b> w przypadkach określonych w <b>regulaminie</b> lub b) wysyłana przez <b>klienta</b> do <b>banku</b> w celu podpisania <b>umowy</b> (stanowiąca <b>podpis elektroniczny</b> )
<b>wniosek</b>	każdy ze złożonych przez <b>klienta</b> wniosków o zawarcie umowy/umów o produkty, o których mowa w § 1 ust. 2 <b>regulaminu</b>