

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

(obowiązuje od 5 marca 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 uprzedniej akceptacji **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, **klient zaakceptuje regulamin** i przejdzie do składania **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,
- a) W przypadku **weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem aplikacji mObywatel** zainstalowanie aktualnej wersji **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** Twój telefon komórkowy 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) wykonywania 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) nie używanie adresu lub linku otrzymanego od osoby trzeciej– w takich przypadkach istnieje duże prawdopodobieństwo, że takie informacje zawierają fałszywe załączniki, mogą także zawierać linki prowadzące do fałszywych stron internetowych do złudzenia przypominających **stronę internetową banku**,
 - 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 podać źródło uzyskania dochodu oraz złożyć oświadczenie o rezydencji podatkowej,
 - 2) w przypadku **kredytu standardowego, kredytu samochodowego, 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 zgodę 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) brak zastrzeżonego numeru PESEL w **rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL**, w chwili zawarcia umowy,
 - 7) pozytywnie przejść weryfikację tożsamości z **wykorzystaniem selfie** albo **aplikacji mObywatel** albo **e-Dowodu** uwierzytelnieniem użytkownika przez **Węzeł Krajowy**.
10. Zawarcie przez **klienta umowy** o każdy z wybranych produktów wymaga spełnienia przez **klienta** warunków określonych w ofercie dla wybranego produktu. Zawarcie **umowy kredytu, limitu w rachunku, karty kredytowej, limitu kredytowego Płacę NaRaz**, poprzedzone jest badaniem zdolności kredytowej, natomiast **umowy ubezpieczenia** analizą wymagań i potrzeb klienta.
11. Zawarcie **umowy** wymaga uprzedniego potwierdzenia tożsamości **klienta** w ramach następujących sposobów **weryfikacji tożsamości**:
- 1) procesie **weryfikacji tożsamości klienta z wykorzystaniem selfie**, albo
 - 2) procesie **weryfikacji tożsamości klienta z wykorzystaniem aplikacji mObywatel** albo **e-Dowodu** uwierzytelnieniem użytkownika przez **Węzeł Krajowy**,
12. W celu weryfikacji tożsamości w trakcie wnioskowania **klient** otrzymuje instrukcję w zakresie wybranego sposobu **weryfikacji tożsamości**.
13. **Bank** odrzuci **wniosek** i nie zawrze z **klientem umowy** w następujących przypadkach:
- 1) negatywnej **weryfikacji tożsamości** z wykorzystaniem **selfie** albo **aplikacji mObywatel** lub **e-Dowodu**,
 - 2) negatywnej decyzji kredytowej,
 - 3) jeżeli analiza wymagań i potrzeb klienta wykaże, że **ubezpieczenie** nie jest dla **klienta** odpowiednie,
 - 4) gdy w chwili zawierania **umowy**, **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** przez **klienta**, który pozostaje w związku małżeńskim we wspólnocie majątkowej, **bank** może wymagać dodatkowej zgody na **kredyt** 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 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** 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**.

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** opatrzoną **pieczęcią elektroniczną** wraz z załącznikami.
8. Umowa **ubezpieczenia** (Pakiet VeloSpokój lub Pakiet VeloSpokój Plus) zostaje zawarta w momencie odesłania przez **klienta wiadomość SMS o treści „TAK”**. **Umowa ubezpieczenia** zawierana jest pod warunkiem uruchomienia środków z **kredytu**. W przypadku braku uruchomienia środków z **kredytu**, **umowa ubezpieczenia** uznana jest za niezawartą.
9. Zawarcie **umowy** może ulec opóźnieniu, w przypadku czasowej niedostępności systemów bankowych bądź systemów informatycznych zewnętrznych.
10. W przypadku czasowej niedostępności systemów bankowych bądź systemów informatycznych zewnętrznych **bank** niezwłocznie poinformuje o tym **klienta** poprzez **wiadomość SMS**.
11. **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**. **Umowa ubezpieczenia** zawarta w postaci elektronicznej, zgodnie z zasadami przewidzianymi w **regulaminie** spełnia wymagania formy dokumentowej, o której mowa w art. 77² Kodeksu cywilnego
12. 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** nastąpi niezwłocznie po uzyskaniu dostępu do tego systemu, pod warunkiem braku zastrzeżenia numeru PESEL **klienta**.
13. **Bank** odmówi zawarcia **umowy** 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

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 miało 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 reklamacje (lista takich jednostek dostępna jest na **stronie internetowej banku** w sekcji dotyczącej składania reklamacji),
- c) na adres do doręczeń elektronicznych **banku** AE:PL-17448-25698-DWDCI-24, zarejestrowany w bazie adresów elektronicznych, który zostanie udostępniony **klientom** po jego aktywowaniu, nie później niż w terminie określonym w komunikacie Ministra Cyfryzacji. **Bank** poinformuje **klientów** o dostępności tego adresu na **stronie internetowej banku**,

2) w formie ustnej:

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

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. **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
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 **klentów** 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.

DEFINICJE

§8.

aplikacja mObywatel	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
bank	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
dokument tożsamości	dowód osobisty polski
e-Dowód	polski 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
identyfikacja	polega na ustaleniu przez bank następujących danych identyfikacyjnych klenta : imienia, nazwiska, obywatelstwa, numeru PESEL, serii i numeru dokumentu tożsamości, daty wydania i daty ważności dokumentu tożsamości, nazwiska rodzinnego matki, kraju urodzenia, adresu zamieszkania, adresu korespondencyjnego, adresu e-mail, numeru telefonu, opcjonalnie imienia matki, imienia ojca
infolinia	serwis telefoniczny, za pośrednictwem którego bank świadczy usługę bankowości telefonicznej oraz oferuje produkty i usługi banku
karta kredytowa	karta płatnicza w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, uprawniająca do dokonywania transakcji
kredyt	kredyt niskokwotowy, kredyt standardowy oraz kredyt samochodowy
kredyt niskokwotowy	kredyt dla konsumenta dostępny w ofercie banku (kredyt gotówkowy, kredyt ratalny, limit w rachunku) bez konieczności dostarczenia dokumentów dochodowych (na oświadczenie)
kredyt samochodowy	dostępny w ofercie „Wymarzone Auto” kredyt dla konsumenta przeznaczony na zakup pojazdu, do wysokości 200 000 PLN (bez uwzględnienia kredytowanych kosztów kredytu)
kredyt standardowy	dostępny w ofercie banku kredyt dla konsumenta w standardowym procesie wnioskowania z wymogiem dokumentowania dochodu (kredyt gotówkowy, kredyt ratalny), z wyłączeniem kredytu niskokwotowego

Klient/konsument/kredytobiorca	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 produkt wskazany w § 1 ust. 2 regulaminu za pośrednictwem Infolinii .
limit w rachunku	kredyt w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym w rozumieniu art. 5 pkt 4 UKK
moje rachunki	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 Moje rachunki określone zostały w Regulaminie Usługi BillTech, dostępnym na stronie internetowej banku .
pieczęć elektroniczna	kwalifikowana pieczęć elektroniczna, o której mowa w § 2 pkt. 3 rozporządzenia , stanowiąca niezaprzeczalne potwierdzenie woli zawarcia umowy: kredytu, limitu w rachunku, karty kredytowej przez bank , zawierająca dane identyfikacyjne banku , zapewniająca integralność oraz autentyczność pochodzenia danych, z którymi została powiązana. Opatrzanie umowy pieczęcią elektroniczną jest równoznaczne ze złożeniem oświadczenia woli przez bank o zawarciu umowy o produkt bankowy
limit kredytowy Płacę NaRaz	kredyt konsumencki o charakterze kredytu odnawialnego. Służy do regulowania cyklicznych płatności u wskazanych dostawców, w usłudze Moje rachunki w ramach przyznanego limitu kredytowego
podpis elektroniczny	podpis elektroniczny w rozumieniu o § 2 pkt. 1) rozporządzenia , składany przez klienta w formie odesłania wiadomości SMS o treści „TAK” w odpowiedzi na wiadomość SMS otrzymaną z banku na numer wskazany przez klienta . Odpowiedź o treści „TAK” jest równoznaczne ze złożeniem oświadczenia woli przez klienta o zawarciu umowy .
PPP	Ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu
umowa o produkt bankowy	Kredyt, karta kredytowa, limit w rachunku, limit kredytowy Płacę NaRaz
regulamin	ten „Regulamin wnioskowania i zawierania umów za pośrednictwem Infolinii z osobami fizycznymi w VeloBank S.A.” stanowiący regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną , o którym mowa w art. 8 ust. 1-4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną
rejestr zastrzeżeń numerów PESEL	jest centralnym zbiorem danych osobowych pełnoletnich osób fizycznych, prowadzonym w systemie teleinformatycznym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, w celu zapobiegania negatywnym konsekwencjom nieuprawnionego wykorzystania danych osobowych osób, które zastrzegają numer PESEL
profil mObywatel	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.
profil osobisty	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.
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)

rozporządzenie	rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 9 marca 2020 r. w sprawie dokumentów związanych z czynnościami bankowymi, sporządzanych na informatycznych nośnikach danych
strona internetowa banku	strona internetowa VeloBank S.A. www.velobank.pl
ubezpieczenie	ubezpieczenie do umowy kredytu standardowego lub kredytu niskokwotowego dostępne w banku
UKK	Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim
umowa	umowa o produkt wskazany w § 1 ust. 2 regulaminu zawarta w postaci elektronicznej
umowa o świadczenie usług 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
UPP	Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych
weryfikacja tożsamości klienta	polega na potwierdzeniu przez bank , ustalonych danych identyfikacyjnych klienta : imienia, nazwiska, numeru PESEL, kraju urodzenia, obywatelstwa, serii i numeru daty wydania i daty ważności dokumentu tożsamości
weryfikacja tożsamości klienta z wykorzystaniem selfie	ustalenie i weryfikacja tożsamości klienta poprzez weryfikację danych biometrycznych z dowodu osobistego klienta oraz twarzy klienta
weryfikacja tożsamości klienta poprzez aplikację mObywatel	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
węzeł krajowy	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
wiadomość SMS	wiadomość tekstowa: a) wysłana przez bank do klienta w przypadkach określonych w regulaminie lub b) wysłana przez klienta do banku w celu podpisania umowy (stanowiąca podpis elektroniczny)
wniosek	każdy ze złożonych przez klienta wniosków o zawarcie umowy/umów o produkty, o których mowa w § 1 ust. 2 regulaminu