



## Regulamin wnioskowania o kredyt hipoteczny i zawierania umów o kredyt hipoteczny drogą elektroniczną w VeloBank S.A.

(obowiązuje od 13 lutego 2026 r.)

### Wskazówki na początek

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

- jeśli piszemy w formie Ty, mamy na myśli wszystkie osoby, które będą wnioskować i zawierać umowę o kredyt hipoteczny drogą elektroniczną,
- jeśli piszemy w formie my lub bank, mamy na myśli VeloBank S.A.

W tym **regulaminie**, określamy:

- zasady wnioskowania o kredyt hipoteczny drogą elektroniczną,
- sposób zawierania umów o kredyt hipoteczny drogą elektroniczną.

Na zasadach określonych w **regulaminie** możesz również zawrzeć **umowę ubezpieczenia do umowy kredytu**.

Słowa, które zapisaliśmy **pogrubioną czcionką**, znajdziesz w słowniku na końcu **regulaminu**.

### Warunki złożenia wniosku o kredyt hipoteczny drogą elektroniczną

1. **Wniosek** na warunkach określonych w tym **regulaminie** złożysz wyłącznie drogą elektroniczną, poprzez:
  - 1) **stronę internetową banku** (po wcześniejszej weryfikacji Twojej tożsamości) lub
  - 2) **bankowość internetową** lub
  - 3) **bankowość mobilną**.
2. Umożliwimy Ci złożenie **wniosku**, jeśli spełnisz łącznie następujące warunki:
  - 1) jesteś obywatelem Polski,
  - 2) mieszkasz w Polsce i masz numer PESEL,
  - 3) posiadasz pełną zdolność do czynności prawnych,
  - 4) posiadasz **adres mailowy** oraz **numer telefonu**,
  - 5) Twój cel kredytu to refinansowanie (spłata) kredytu udzielonego na cel mieszkaniowy z innego banku z zabezpieczeniem na lokalu mieszkalnym (znajdującym się w budynku wielorodzinnym) z założoną księgą wieczystą,
  - 6) o kredyt wnioskujesz maksymalnie dwóch **klientów**,
  - 7) uzyskujesz dochód z tytułu umowy o pracę lub kontraktu B2B, który otrzymujesz w złotych (dotyczy wszystkich wnioskujących),
  - 8) jeśli poza zatrudnieniem w oparciu o umowę o pracę prowadzisz działalność gospodarczą, która nie przyniosła straty w ciągu ostatnich 12 miesięcy oraz nie jest ona obciążona zaległościami publicznoprawnymi (ZUS, US). Jednak dochodu z tej działalności nie uwzględnimy przy liczeniu Twojej zdolności kredytowej.
  - 9) nie zamknąłeś/zawiesiłeś działalności gospodarczej w ciągu ostatnich 12 miesięcy,
  - 10) nie wnioskujesz o inne cele kredytu poza refinansowaniem ani o dodatkowe środki z wyłączeniem kwoty na cel dowolny (maksymalnie 15 % kwoty kredytu udzielonego na cel mieszkaniowy),
  - 11) nieruchomości, która będzie zabezpieczeniem kredytu, ma założoną księgę wieczystą, jest Twoją własnością

i nie jest własnością osób trzecich

- 12) nieruchomość, która będzie zabezpieczeniem kredytu, nie będzie wykorzystywana do prowadzenia działalności gospodarczej.
3. Na zasadach opisanych w tym **regulaminie** możesz zawnieć o kredyt z oprocentowaniem okresowo stałym lub zmiennym, ale jeśli chcesz refinansować kredyt z oprocentowaniem okresowo stałym musisz także u nas zawnieć o kredyt z oprocentowaniem okresowo stałym.
4. Nie będziesz mógł złożyć **wniosku** albo go odrzucimy:
  - 1) po negatywnej identyfikacji lub negatywnej **weryfikacji Twojej tożsamości z wykorzystaniem selfie** lub **aplikacji mObywatel** lub aplikacji **eDO App**,
  - 2) jeśli jesteś **PEP, członkiem rodziny PEP** lub **osobą znaną jako bliski współpracownik PEP** w rozumieniu **ustawy PPP**,
  - 3) jeśli nie spełnisz któregokolwiek z warunków opisanych w punkcie 2 **regulaminu**,
  - 4) gdy nie będziemy mogli zastosować względem Ciebie choćby jednego ze środków bezpieczeństwa finansowego opisanych w punktach 39-41 tego **regulaminu**,
  - 5) jeśli nie załączysz wymaganych dokumentów.
5. Jeśli chcesz rozpocząć składanie **wniosku**, musimy pozytywnie zweryfikować Twoją tożsamość. Zweryfikujemy Twoją tożsamość, poprzez **bankowość internetową lub mobilną** jeśli posiadasz do nich dostęp albo poprzez:
  - 1) aplikację **mObywatel** lub
  - 2) aplikację **eDO App** lub
  - 3) **proces selfie**,Następnie:
  - 1) uzupełnij wymagane dane i informacje w polach formularza w **aplikacji**,
  - 2) złóż oświadczenia i zgody, których treść będzie pokazana na ekranach,
  - 3) dołącz wszystkie wymagane dokumenty (skany dokumentów powinny być kompletne i czytelne),
  - 4) złóż **wniosek**, który zawiera wprowadzone przez Ciebie dane, informacje i dokumenty, składając oświadczenie woli przez wpisanie **koðu SMS**. Używając **koðu SMS** potwierdzasz również poprawność wszystkich podanych we **wniosku** danych i informacji.
6. Twój dowód osobisty musi być ważny i nie może występować w **Bazie dokumentów zastrzeżonych**:
  - 1) w trakcie składania **wniosku** i
  - 2) przy zawieraniu **umowy kredytu**.
7. Rozpoczynając składanie wniosku o kredyt hipoteczny zawierasz z nami umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną. Jeśli przerwiesz wypełnianie **wniosku** i nie dokończysz go w ciągu 14 dni kalendarzowych, to go anulujemy. Będzie to oznaczało, że umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiąże się.
8. Na Twój **adres mailowy** wyślemy dokumenty związane z kredytem takie jak:
  - 1) **wniosek** o udzielenie kredytu hipotecznego,
  - 2) kartę informacyjną **klienta**,
  - 3) podsumowanie symulacji i symulacja kredytu,
  - 4) formularz informacyjny z dodatkowymi produktami (jeżeli je wybierzesz), formularz informacyjny bez dodatkowych produktów,
  - 5) informację dla kredytobiorcy o ryzykach i kosztach związanych z kredytem hipotecznym,
  - 6) obowiązek informacyjny – RODO,
  - 7) obowiązek informacyjny – BIK,
  - 8) **regulamin** wnioskowania o kredyt hipoteczny i zawierania umów o kredyt hipoteczny drogą elektroniczną w VeloBank S.A,
  - 9) listę wymaganych dokumentów do **wniosku** o kredyt hipoteczny,
  - 10) decyzję kredytową,

- 11) projekt umowy z załącznikami,  
oraz dokumenty do **umowy ubezpieczenia** – jeśli wnioskowałeś o ubezpieczenie – takie jak:
  - 12) szczegółowy kwestionariusz medyczny,
  - 13) potwierdzenie zbadania potrzeb ubezpieczeniowych,
  - 14) wnioskopolisę ubezpieczenia do kredytu hipotecznego VeloBezpieczny,
  - 15) Ogólne Warunki Ubezpieczenia do kredytu hipotecznego VeloBezpieczny,
  - 16) dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym,
  - 17) kartę produktu,
  - 18) kartę informacyjną RODO ubezpieczyciela,
  - 19) notę informacyjną agenta,
  - 20) pełnomocnictwo agenta.
9. Na etapie wnioskowania będziemy kontaktować się z Tobą:
- 1) przez wiadomości SMS lub telefonicznie na podany we **wniosku** przez Ciebie **numer telefonu**,
  - 2) wysyłając korespondencję e-mailową.
10. Od rozpoczęcia wnioskowania o kredyt hipoteczny do chwili wypłaty kredytu możesz kontaktować się z wyznaczonym ekspertem hipotecznym w celu udzielania wyjaśnień i informacji. Dane kontaktowe eksperta hipotecznego będą wskazane na ekranie **wniosku**.
11. Po złożeniu **wniosku**, możemy wymagać przeprowadzenia **wizji nieruchomości**, która będzie stanowić zabezpieczenie kredytu. Będziemy kontaktować się z Tobą, aby uzyskać zgodę na jej przeprowadzenie. **Wizję nieruchomości** przeprowadzi firma zewnętrzna współpracująca z nami. Na podstawie informacji z **wizji nieruchomości** ocenimy wartość nieruchomości, która będzie zabezpieczeniem Twojego kredytu. Nie poniesiesz kosztów **wizji nieruchomości**. Jeśli nie uzyskamy Twojej zgody, przed wydaniem decyzji kredytowej będziesz musiał dostarczyć operat szacunkowy dotyczący tej nieruchomości.

### **Wymagania techniczne do potwierdzenia tożsamości, złożenia wniosku oraz zawarcia umowy kredytu i umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną**

12. Aby potwierdzić swoją tożsamość w **procesie selfie** musisz spełnić łącznie następujące warunki techniczne:
- 1) Twój telefon komórkowy musi posiadać:
    - a) kamerę (min. 1280 mpx x 720 mpx),
    - b) dostęp do sieci Internet (min. 3 mb/s),
    - c) zainstalowaną przeglądarkę mobilną z wersją:
      - Chrome (wersja 67 i nowsze),
      - Firefox (wersja 68 i nowsze),
      - Safari (wersja 11.2 i nowsze),
      - Samsung Internet (wersja 9.0.2 i nowsze),

Uwaga: na urządzeniach mobilnych z systemem iOS obsługiwana jest jedynie przeglądarka Safari.
  - 2) zapewnić dostateczne oświetlenie oraz odpowiednią jakość obrazu przekazywanego przez Twoją kamerę. Takie warunki umożliwią nam wykonanie i zapisanie:
    - a) czytelnego obrazu cyfrowego awersu i rewersu Twojego dowodu osobistego oraz
    - b) wyraźnych nagrań wideo Twojego wizerunku.
13. Aby potwierdzić swoją tożsamość z wykorzystaniem **aplikacji mObywatel** lub **e-Dowodu**, musisz spełnić następujące warunki techniczne:
- 1) Twój telefon komórkowy musi posiadać:
    - a) dostęp do Internetu (min. 3 Mb/s),
    - b) zainstalowaną **aplikację mObywatel** lub

- c) zainstalowaną **aplikację eDO App** lub podłączony czytnik NFC oraz posiadać **e-Dowód**,
- d) zainstalowaną przeglądarkę internetową z wersją:
  - Google Chrome (wersja 53 i nowsze),
  - Microsoft Edge (wersja 12 i nowsze),
  - Mozilla Firefox (wersja 36 i nowsze),
  - Opera (wersja 40 i nowsze),
  - Safari (wersja 40 i nowsze).
- e) zainstalowaną przeglądarkę mobilną z wersją:
  - Google Chrome (wersja 67 i nowsze),
  - Mozilla Firefox (wersja 60 i nowsze),
  - Safari (wersja 11.2 i nowsze),
  - Samsung Internet (wersja 6.2 i nowsze).

Uwaga: na urządzeniach mobilnych z systemem iOS obsługiwana jest jedynie przeglądarka Safari.

14. Aby złożyć **wniosek** i zawrzeć **umowę kredytu** i **umowę ubezpieczenia** musisz spełnić łącznie następujące warunki techniczne:

- 1) Twój telefon komórkowy musi:
  - a) być zarejestrowany w sieci działającego na terenie RP operatora telefonii komórkowej,
  - b) mieć dostęp do Internetu (min. 3 Mb/s),
  - c) mieć możliwość odbioru wiadomości SMS,
- 2) Twoje urządzenie - telefon komórkowy, komputer, tablet – musi być wyposażone w oprogramowanie umożliwiające otwieranie i zapisywanie plików PDF (dla formularzy ubezpieczeniowych rekomendowany program Adobe Acrobat Reader), które są zabezpieczone hasłem oraz musi mieć możliwość uruchomienia 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),
    - Samsung Internet (wersja 6.2 i nowsze).

Uwaga: na urządzeniach mobilnych z systemem iOS obsługiwana jest jedynie przeglądarka Safari.

3) posiadać **adres mailowy**.

15. Musisz zabezpieczyć urządzenia (np. komputer, telefon komórkowy, tablet), za pomocą których zgodnie z tym **regulaminem**:

- 1) potwierdzisz swoją tożsamość,
- 2) złożysz **wniosek**,
- 3) zawrzesz **umowę kredytu** lub **umowę kredytu z umową ubezpieczenia**.

Zrobisz to, jeśli:

- 1) zainstalujesz na urządzeniu aktualną wersję:
  - a) przeglądarki internetowej,

- b) legalnego oprogramowania systemowego i antywirusowego zawierającego aktualną bazę wirusów,
- 2) zastosujesz zaporę sieciową,
- 3) wykonasz aktualizację przeglądarki internetowej, oprogramowania systemowego i antywirusowego,
- 4) zainstalujesz oprogramowanie tylko z oficjalnych źródeł,
- 5) nie będziesz otwierać nieodpowiednich wiadomości e-mail od nieznanych nadawców,
- 6) nie będziesz otwierać plików nieznanego pochodzenia,
- 7) będziesz unikać korzystania z usług świadczonych przez **bank** drogą elektroniczną w miejscach ogólnie dostępnych, takich jak kawiarnie internetowe, Hot-Spoty czy miejsce pracy,
- 8) nie będziesz używać adresu lub linku (wyjątek stanowi link do **wizji nieruchomości** oraz link do **platformy autenti**) 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**,
- 9) zachowasz w poufności otrzymany **kod SMS**,
- 10) nie udostępnisz swoich danych logowania – loginu, hasła czy kodów autoryzacyjnych innym osobom.

### Warunki potwierdzenia tożsamości klienta w procesie selfie

16. Aby potwierdzić swoją tożsamość musisz spełnić łącznie następujące warunki:

- 1) przekażesz nam z wykorzystaniem kamery internetowej, w którą wyposażone musi być Twoje urządzenie, z którego korzystasz, wizerunek twarzy (w formie nagrania wideo), a także zdjęcia lub nagrania Twojego tradycyjnego, plastikowego dowodu osobistego, z których podczas składania **wniosku** wykonamy i zapiszemy obrazy cyfrowe w naszym systemie informatycznym,
- 2) przekażesz nam dane zacytane z dowodu osobistego:
  - a) imię i nazwisko,
  - b) PESEL,
  - c) data urodzenia,
  - d) seria i numer dowodu osobistego,
  - e) data wydania,
  - f) termin ważności dowodu osobistego,
  - g) miejsce i kraj urodzenia.
- 3) My jako **bank**:
  - a) pozytywnie **zweryfikujemy Twoją tożsamość z wykorzystaniem selfie** – co oznacza, że porównamy Twój wizerunek, który nagraliśmy w trakcie procesu wnioskowania o kredyt hipoteczny, z Twoim zdjęciem w dowodzie osobistym,
  - b) pozytywnie zweryfikujemy Twoje dane we **wniosku**, czyli sprawdzimy zgodność danych z **wnioskiem** i danymi zawartymi w Twoim ważnym dowodzie osobistym.

17. Jeśli przerwiesz wypełnianie **wniosku** i nie będziesz go kontynuować w ciągu 14 dni kalendarzowych to będziesz musiał rozpocząć od nowa proces potwierdzania tożsamości i składania **wniosku**.

### Warunki potwierdzania tożsamości poprzez aplikację mObywatel lub eDO App

18. Aby potwierdzić swoją tożsamość z wykorzystaniem **aplikacji mObywatel** lub **eDO App** musisz spełnić łącznie następujące warunki:

- 1) uzupełnij na **wniosku** Twoje dane osobowe, które są niezbędne do **uwierzytelnienia** przez **węzeł krajowy** oraz dane teleadresowe,
- 2) po przekierowaniu na zewnętrzną stronę rządową (portal gov.pl), uwierzytnij się przez **węzeł krajowy** z wykorzystaniem **profilu mObywatel** lub **profilu osobistego**,
- 3) przejść pozytywnie weryfikację danych, które otrzymamy od Ciebie.

## Zawieranie umowy kredytu hipotecznego oraz umowy ubezpieczenia

19. Ty, jako **klient** składasz oświadczenie woli o zawarciu z nami jako **bankiem**, **umowy kredytu** w postaci elektronicznej podpisując ją **kwalifikowanym podpisem elektronicznym**.
20. My, jako **bank** składamy oświadczenie woli o zawarciu z Tobą jako **klientem**, **umowy kredytu** w postaci elektronicznej podpisując ją **kwalifikowanym podpisem elektronicznym**.
21. Zapoznaj się z:
  - 1) treścią decyzji kredytowej, projektem **umowy o kredyt hipoteczny** z załącznikami oraz dokumentami wymienionymi w pkt 7 ppkt 12 - 20 (jeśli Ciebie dotyczy),
  - 2) spełnij wszystkie warunki konieczne do zawarcia **umowy kredytu**.
22. Jeśli chcesz zawrzeć **umowę kredytu** drogą elektroniczną, wybierz w **aplikacji** sposób podpisania umowy jako **podpis elektroniczny** (on-line), a następnie zatwierdź wybór.
23. Zawarcie **umowy ubezpieczenia** poprzedza analiza wymagań i potrzeb **klienta**. Nie proponujemy Tobie **umowy ubezpieczenia**, jeżeli dystrybuowane przez nas ubezpieczenie nie spełnia Twoich potrzeb i wymagań.
24. **Umowę ubezpieczenia** zawrzesz podpisując wnioskopolisę w **aplikacji kodem SMS**, który do Ciebie wyślemy. **Umowa ubezpieczenia** będzie zawarta pod warunkiem uruchomienia środków z **umowy kredytu**. **Umowę ubezpieczenia** może zawrzeć tylko jeden kredytobiorca w ramach jednej **umowy kredytu**. **Umowa ubezpieczenia** zawarta drogą elektroniczną, zgodnie z zasadami przewidzianymi w **regulaminie**, spełnia wymagania formy dokumentowej, o której mowa w art. 77<sup>2</sup> Kodeksu cywilnego.
25. Jeśli chcesz zawrzeć **umowę kredytu**, to musisz mieć ważny dowód osobisty, który nie widnieje w **Bazie dokumentów zastrzeżonych**.
26. Twój PESEL nie może być zastrzeżony w chwili, w której Ty oraz w chwili, w której my zawieramy **umowę kredytu**. Nie zastrzegaj numeru PESEL do czasu aż otrzymasz od nas **umowę kredytu** podpisaną przez wszystkie strony.
27. Po wyborze sposobu podpisania **umowy kredytu** w ciągu siedmiu dni roboczych otrzymasz na Twój **adres mailowy** link do **platformy Autenti**, na której będzie widoczna **umowa kredytu** wraz z załącznikami i na której podpiszesz **umowę kredytu podpisem elektronicznym**.
28. **Umowę kredytu** podpisujesz najpierw Ty jako **klient**, a później my jako **bank**.
29. Kiedy otrzymasz wiadomość z linkiem, to przeczytaj uważnie jej treść. Następnie kliknij link. Wyślemy do Ciebie autoryzacyjny **kod SMS**. Wprowadź go na ekranie, aby otworzyć dokumenty (**umowa kredytu**). Zapoznaj się z nimi, zanim je podpiszesz.
30. Aby podpisać **umowę kredytu**, musisz posiadać certyfikat **kwalifikowanego podpisu elektronicznego**. Zdecyduj, z którego dostawcy podpisu kwalifikowanego skorzystasz. Na **platformie Autenti** do wyboru masz:
  - 1) certyfikat InfoCert lub
  - 2) mSzaafir -dotyczy tylko **klientów**, którzy posiadają konta w wybranych bankach. Aktualną listę banków, posiadających w ofercie możliwość potwierdzania tożsamości dla **kwalifikowanego podpisu elektronicznego** mSzaafir, zobaczysz na ekranie po zaznaczeniu opcji mSzaafir, zanim zatwierdzisz ten wybór.
31. Jeśli nie masz konta w bankach, które udostępniają skorzystanie z dostawcy certyfikatu mSzaafir, musisz skorzystać z dostawcy certyfikatu InfoCert.
32. Jeśli wybierzesz na **platformie Autenti**:
  - 1) dostawcę **kwalifikowanego podpisu elektronicznego** mSzaafir - zostaniesz poproszony o potwierdzenie swojej tożsamości poprzez zalogowanie się do bankowości internetowej lub mobilnej banku, w którym posiadasz konto i wpisanie **kodu SMS aplikacji mobilnej**. Następnie uzyskasz certyfikat **kwalifikowanego podpisu elektronicznego**, za pomocą którego będziesz mógł podpisać **umowę kredytu** przechodząc proces autoryzacji i podpisywania poprzez podanie **kodu SMS aplikacji mobilnej**,
  - 2) dostawcę **kwalifikowanego podpisu elektronicznego** InfoCert - wybierz przycisk "Chcę otrzymać podpis kwalifikowany" i następnie przejdź proces potwierdzania tożsamości na **platformie Autenti**, poprzez wideo identyfikację. Możesz wybrać termin, w którym przejdiesz wideo identyfikację. Po pozytywnej wideo identyfikacji, podpisz wypełniony swoimi danymi wniosek o certyfikat oraz nadaj swój indywidualny pin do certyfikatu. Po uzyskaniu certyfikatu **kwalifikowanego podpisu elektronicznego** podpiszesz **umowę kredytu** używając loginu podpisu kwalifikowanego, pinu do certyfikatu oraz autoryzacyjnego **kodu SMS**.

33. Jeśli do **umowy kredytu** przystępujesz razem ze współkredytobiorcą, to współkredytobiorca otrzyma link do **platformy Autenti** na swój **adres mailowy**, po podpisaniu przez Ciebie **umowy kredytu**.
34. Po podpisaniu dokumentów przez wszystkich **klientów**, otrzymamy powiadomienie o konieczności ich podpisania.
35. Jeśli Twój numer PESEL będzie zastrzeżony, to nie będziemy mogli podpisać umowy. Niezwłocznie telefonicznie lub mailowo poinformujemy Cię o tym. Jeżeli nadal będziesz chciał podpisać **umowę kredytu**, to wówczas proces zawierania **umowy kredytu** będziesz musiał rozpocząć od początku, gdy wycofasz zastrzeżenie swojego numeru PESEL. W takiej sytuacji ponownie wyślemy do Ciebie **umowę kredytu** do podpisu.
36. Jeśli nie będziemy mogli sprawdzić zastrzeżenia numeru PESEL z powodu niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest **rejestr** zastrzeżonych numerów PESEL to podpiszemy **umowę kredytu** w terminie 3 dni roboczych od ustania niedostępności tego systemu, pod warunkiem braku zastrzeżenia nr PESEL.
37. Podpiszemy **umowę kredytu** w ciągu siedmiu dni roboczych licząc od dnia podpisania przez wszystkich współkredytobiorców.
38. **Umowę kredytu** wraz z załącznikami otrzymasz od nas na swój **adres mailowy** po jej podpisaniu przez wszystkie strony.
39. **Umowę kredytu** musisz podpisać w okresie ważności decyzji kredytowej, który będzie w niej wskazany.
40. Jeśli będziesz miał jakikolwiek problem z podpisaniem **umowy kredytu** na **platformie Autenti**, skontaktuj się z ekspertem hipotecznym.

## Środki bezpieczeństwa finansowego

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

## Reklamacje

44. Reklamacje możesz złożyć:
  - 1) na piśmie w postaci elektronicznej:

- a) w **bankowości internetowej** lub **bankowości mobilnej**,
  - b) przez formularz „Złóż reklamację”, który znajdziesz na stronie <https://www.velobank.pl/kontakt> w sekcji dotyczącej reklamacji lub <https://www.velobank.pl/kontakt#reklamacje>,
  - c) na nasz adres do doręczeń elektronicznych **banku** AE:PL-17448-25698-DWDCI-24
- 2) ustnie:
- a) telefonicznie na infolinii (opłata za połączenie według taryfy operatora) pod numerem +48 664 919 797 (lub +48 32 604 30 01 – jeśli dzwonisz z zagranicy),
  - b) osobiście do protokołu w placówce – nasz pracownik przyjmie od Ciebie reklamację (aktualną listę naszych placówek znajdziesz na stronie internetowej banku)
- 3) na piśmie w postaci papierowej:
- a) osobiście w placówce,
  - b) przesyłając reklamację na nasz adres korespondencyjny:
    - VeloBank S.A., Wydział Operacji w Warszawie, Rondo Ignacego Daszyńskiego 2 C, 00-843 Warszawa lub ul. Harcerska 14, 44-335 Jastrzębie-Zdrój lub
    - możesz również wysłać pismo na adres dowolnej placówki **banku**.
45. Możemy zwrócić się do Ciebie, w związku z rozpatrywaną reklamacją, o dostarczenie niezbędnych informacji oraz dokumentacji dotyczącej składanej reklamacji.
46. Odpowiedzi na reklamacje udzielamy do 30 dni kalendarzowych od dnia ich otrzymania. Do zachowania tego terminu wystarczy, że wyślemy odpowiedź przed jego upływem.
47. Odpowiedź na reklamację złożoną do 12.02.2026 r. wyślemy listem poleconym lub na Twoją prośbę – mailem. Odpowiedź na reklamację złożoną od 13.02.2026 r. wyślemy:
- 1) w bankowości internetowej lub mobilnej i mailem:
    - a) jeśli reklamację złożyłeś w bankowości internetowej,
    - b) na Twoją prośbę – jeśli reklamację złożyłeś innym kanałem – z wyłączeniem reklamacji złożonej na adres doręczeń elektronicznych,
  - 2) mailem:
    - a) jeśli reklamację złożyłeś mailem lub przez www,
    - b) na Twoją prośbę – jeśli reklamację złożyłeś innym kanałem – z wyłączeniem reklamacji złożonej na adres doręczeń elektronicznych,
  - 3) listem poleconym:
    - a) jeśli reklamację złożyłeś na piśmie w postaci papierowej,
    - b) na Twoją prośbę – jeśli reklamację złożyłeś innym kanałem,
  - 4) na adres doręczeń elektronicznych – jeśli reklamacja wpłynęła tym kanałem, jeżeli posiadamy Twój zweryfikowany adres do doręczeń elektronicznych.
48. Jeśli reklamacja jest skomplikowana, to termin ten może ulec wydłużeniu. Poinformujemy Cię wtedy przed upływem tego terminu o:
- 1) nowym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym niż 60 dni kalendarzowych liczonych od dnia otrzymania reklamacji,
  - 2) przyczynach opóźnienia,
  - 3) okolicznościach, które wymagają ustalenia dla rozpatrzenia sprawy.
49. Możesz odwołać się od naszej decyzji dotyczącej reklamacji do Rzecznika Klienta w naszym banku: [www.velobank.pl/o-banku/rzecznik-klienta.html](http://www.velobank.pl/o-banku/rzecznik-klienta.html)
50. Jeżeli nie uwzględnimy Twojej reklamacji, możesz zwrócić się z prośbą o pomoc w sprawie objętej reklamacją do:
- 1) Rzecznika Finansowego (postępowanie interwencyjne) [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl) ,
  - 2) Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta [www.uokik.gov.pl/rzeczniczy.php](http://www.uokik.gov.pl/rzeczniczy.php)
51. Przysługuje Ci również prawo do pozasądowego rozwiązywania sporów przed :
- 1) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich [www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy](http://www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy)

- 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego [www.knf.gov.pl/dla\\_ryнку/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](http://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF)
- 3) Rzecznikiem Finansowym (pozasądowe postępowanie w sprawie sporu z podmiotem rynku finansowego) [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
52. Zasady postępowania wymienionych w poprzednich punktach instytucji znajdziesz w regulaminach dostępnych na ich stronach internetowych.
53. Możesz również wystąpić przeciwko nam z powództwem do sądu powszechnego właściwego miejscowo i rzeczowo na zasadach określonych w kodeksie postępowania cywilnego.
54. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji udostępniamy na naszej **stronie internetowej** oraz na tablicach ogłoszeń w naszych placówkach (listę takich placówek udostępniamy na naszej **stronie internetowej**).

## Postanowienia końcowe

55. Nadzoruje nas Komisja Nadzoru Finansowego a w sprawach dotyczących ochrony konsumenta Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
56. Stosujemy Kodeks etyki, który znajdziesz pod adresem [www.velobank.pl/dokumenty/kodeks-etyki](http://www.velobank.pl/dokumenty/kodeks-etyki)
57. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, o której mowa w **regulaminie**, rozwiązuje się wraz z zakończeniem przez Ciebie procesu wnioskowania o kredyt.
58. **Umowy kredytu**, które zawieramy na zasadach określonych w tym **regulaminie** sporządzamy w języku polskim.
59. Prawem właściwym dla stosunków pomiędzy **bankiem** a **klientem** wynikających z tego **regulaminu** jest prawo polskie. Porozumiewamy się w języku polskim.
60. Jako **bank** jesteśmy administratorem Twoich danych. Będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe w celu zawarcia **umowy kredytu** zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b RODO. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdziesz na [www.velobank.pl/rodo](http://www.velobank.pl/rodo).
61. W trakcie korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną na podstawie tego **regulaminu** nie możesz dostarczać jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, czyli naruszających przepisy prawa, zasady współżycia społecznego lub dobra osobiste osób trzecich.
62. Usługi drogą elektroniczną świadczymy bezpłatnie.
63. Możesz ponieść koszty na rzecz operatorów usług Internetowych i telefonicznych zgodnie ze stosowanymi przez nich stawkami.

## Słownik

64. To jest spis definicji, które mają szczególne znaczenie w tym **regulaminie**. Zapoznaj się z nimi, ponieważ często ich używamy.

<b>aplikacja</b>	aplikacja <b>banku</b> umożliwiająca m.in. złożenie <b>wniosku</b> i zawarcie <b>umowy ubezpieczenia</b>
<b>adres mailowy</b>	adres e-mail podany przez <b>klienta</b> we <b>wniosku</b>
<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>aplikacja eDO App</b>	aplikacja mobilna oferująca usługi umożliwiające wykorzystanie funkcji warstwy elektronicznej <b>e- Dowodu</b>
<b>Autenti</b>	firma Autenti sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Św. Marcin 29/8, 61-806 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000436998, posiadająca NIP 783169325; udostępniająca platformę –

	narzędzie informatyczne w ramach którego świadczone są usługi drogą elektroniczną, zgodnie z <b>regulaminem platformy Autenti</b>
<b>bank</b>	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 897.944.750,00 złotych wpłaconym w całości
<b>bankowość internetowa/mobilna</b>	kanał dostępu do posiadanych produktów i usług w <b>banku</b> , umożliwiający uzyskiwanie informacji o nich oraz składanie dyspozycji za pośrednictwem sieci Internet, przy użyciu przeglądarki www lub przy użyciu dedykowanej aplikacji mobilnej. Jest to usługa bankowości elektronicznej w rozumieniu wykazu usług reprezentatywnych, powiązanych z rachunkiem płatniczym
<b>Baza dokumentów zastrzeżonych</b>	bankowy system wymiany informacji utworzony przez Związek Banków Polskich w celu wymiany informacji o utraconych dokumentach tożsamości
<b>członek rodziny PEP</b>	a) małżonek lub osoba pozostająca we wspólnym pożyciu z <b>PEP</b> , b) dziecko <b>PEP</b> i jego małżonek lub osoba pozostająca we wspólnym pożyciu, c) rodzice <b>PEP</b> , o których mowa w art. 2 ust. 2 pkt 3 <b>PPP</b>
<b>dane biometryczne</b>	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
<b>e-Dowód</b>	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>klient</b>	osoba fizyczna posiadająca polskie obywatelstwo, składająca w <b>banku wniosek</b> oraz podpisująca <b>umowę kredytu</b> i zawierająca <b>umowę ubezpieczenia</b>
<b>kod Autenti</b>	jednorazowy kod generowany przez <b>Autenti</b> , wysyłany <b>klientowi</b> w formie wiadomości SMS na <b>numer telefonu klienta</b> , służący <b>klientowi</b> do uzyskania certyfikatu <b>kwalifikowanego podpisu elektronicznego</b> oraz oświadczenia woli o <b>zawarciu umowy drogą elektroniczną</b>
<b>kod SMS</b>	jednorazowy kod generowany przez <b>bank</b> i wysyłany <b>klientowi</b> w formie wiadomości SMS na <b>numer telefonu klienta</b> , służący <b>klientowi</b> do złożenia oświadczenia woli o złożeniu <b>wniosku</b> oraz oświadczenia woli o zawarciu <b>umowy kredytu</b> drogą elektroniczną, oraz oświadczenia woli o zatwierdzeniu wnioskopolis i zawarciu <b>umowy ubezpieczenia</b> drogą elektroniczną
<b>kod SMS aplikacji mobilnej</b>	jednorazowy kod generowany przez bank, w którym <b>klient</b> posiada konto, wysyłany <b>klientowi</b> w formie wiadomości SMS na <b>numer telefonu klienta</b> , służący <b>klientowi</b> do uzyskania certyfikatu <b>kwalifikowanego podpisu elektronicznego</b> oraz oświadczenia woli o zawarciu umowy drogą elektroniczną
<b>kwalifikowany podpis elektroniczny</b>	zaawansowana forma podpisu elektronicznego, która jest składana za pomocą kwalifikowanego urządzenia do składania podpisu elektronicznego i która opiera się na kwalifikowanym certyfikacie podpisu elektronicznego w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r., w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE;

	kwalfikowany podpis elektroniczny ma skutek prawny równoważny podpisowi własnoręcznemu;
<b>numer telefonu</b>	numer telefonu komórkowego wskazany przez <b>klienta</b> we <b>wniosku</b> , na który wysyłany jest <b>kod SMS, kod Autenti</b>
<b>osoba znana jako bliski współpracownik PEP</b>	a) osoba fizyczna będąca beneficjentem rzeczywistym osoby prawnej, jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej lub trustu wspólnie z <b>PEP</b> lub utrzymująca z taką osobą inne bliskie stosunki związane z prowadzoną działalnością gospodarczą, b) osoba fizyczna będąca jedynym beneficjentem rzeczywistym osoby prawnej, jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej lub trustu, o których wiadomo, że zostały utworzone w celu uzyskania faktycznej korzyści przez PEP, o których mowa w art. 2 ust. 2 pkt 12 <b>PPP</b>
<b>PEP</b>	osoba zajmująca eksponowane stanowisko polityczne wskazane w art. 2 ust. 2 pkt 11 <b>PPP</b> oraz w rozporządzeniu Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 27 lipca 2021 r. w sprawie wykazu krajowych stanowisk i funkcji publicznych będących eksponowanymi stanowiskami politycznymi
<b>podpis elektroniczny</b>	podpis elektroniczny w rozumieniu <b>rozporządzenia</b> , na który <b>bank</b> umawia się z <b>klientem</b> w <b>regulaminie</b> w postaci <b>kodu SMS</b> , stanowiący potwierdzenie woli złożenia <b>wniosku</b> przez <b>klienta</b>
<b>ustawa PPP</b>	ustawa z dnia 1 marca 2018 o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu
<b>platforma Autenti</b>	narzędzie informatyczne, w ramach którego świadczona jest usługa drogą elektroniczną przez <b>Autenti</b> , dostępne w ramach serwisu internetowego udostępnianego pod nazwą „Autenti”, zgodnie z <b>regulaminem platformy Autenti</b>
<b>profil mObywatel</b>	środek identyfikacji elektronicznej, obsługiwany przy użyciu usługi udostępnionej w <b>aplikacji mObywatel</b> , o którym mowa w art. 2 pkt. 11) ustawy z dnia 26 maja 2023 r. o <b>aplikacji mObywatel</b>
<b>profil osobisty</b>	środek identyfikacji elektronicznej zapisany wewnątrz <b>e-Dowodu</b> , 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 o kredyt hipoteczny i zawierania umów o kredyt hipoteczny drogą elektroniczną w VeloBank S.A. stanowiący regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną
<b>regulamin platformy Autenti</b>	regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, regulujący korzystanie z <b>platformy Autenti</b> , którego treść dostępna jest na stronie internetowej pod adresem <a href="https://autenti.com/regulaminy/">https://autenti.com/regulaminy/</a>
<b>rejestr</b>	system Bankowy Rejestr, System Dokumenty Zastrzeżone prowadzonych przez Związek Banków Polskich, Biuro Informacji Gospodarczej, Biuro Informacji Kredytowej S.A
<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 <b>banku</b> zamieszczona pod adresem <a href="http://www.velobank.pl">www.velobank.pl</a>

<b>umowa kredytu</b>	umowa o kredyt hipoteczny w rozumieniu ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, zawarta w trybie określonym w <b>regulaminie</b>
<b>umowa ubezpieczenia</b>	ubezpieczenie VeloBezpieczny do <b>umowy kredytu</b> oferowane za pośrednictwem <b>banku</b>
<b>uwierzytelnienie</b>	proces polegający na potwierdzeniu zadeklarowanej tożsamości przez <b>użytkownika</b> z wykorzystaniem <b>profilu mObywatel</b> lub <b>profilu osobistego</b>
<b>użytkownik</b>	osoba fizyczna, która jest posiadaczem <b>e-Dowodu</b> lub korzysta na urządzeniu mobilnym z <b>aplikacji mObywatel</b> , która zaakceptowała <b>regulamin</b>
<b>weryfikacja tożsamości klienta poprzez aplikację mObywatel</b>	polega na potwierdzeniu przez <b>bank</b> , ustalonych danych identyfikacyjnych <b>klienta</b> : imienia i nazwiska, numeru PESEL, nazwiska rodzowego matki, kraju urodzenia, obywatelstwa, serii i numeru dowodu osobistego, daty wydania i daty ważności dowodu osobistego, adresu zamieszkania
<b>weryfikacja tożsamości klienta z wykorzystaniem selfie/ proces selfie</b>	ustalenie i weryfikacja tożsamości <b>klienta</b> poprzez weryfikację <b>danych biometrycznych</b> z dowodu osobistego <b>klienta</b> oraz twarzy <b>klienta</b>
<b>węzeł krajowy</b>	rozwiązanie organizacyjno-techniczne, o którym mowa w ustawie z dnia 5 września 2016 o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej, umożliwiające <b>uwierzytelnianie użytkownika</b> składającego <b>wniosek</b> z wykorzystaniem <b>profilu mObywatel</b> lub <b>profilu osobistego</b>
<b>wizja nieruchomości</b>	<p>weryfikacja nieruchomości on-line, po uzyskaniu Twojej zgody i pod warunkiem, że masz dostęp do Internetu i włączoną lokalizację na telefonie komórkowym:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>na Twój <b>numer telefonu</b> wyślemy SMS z linkiem do aplikacji (aplikacja otworzy się jedynie na przeglądarce Twojego telefonu, nie ma potrzeby żadnych dodatkowych instalacji)</li> <li>po wejściu w link na telefonie uruchamia się aplikacja wraz z pytaniem o zgodę na udostępnienie dźwięku i obrazu (brak Twojej zgody wyrażonej w aplikacji uniemożliwi przeprowadzenie wizji)</li> <li>jeśli wyrazisz zgodę, obraz z kamery Twojego telefonu będzie widoczny na komputerze operatora, obsługującego wizję. W tym czasie będziesz słyszeć operatora i prowadzić z nim rozmowę</li> <li>operator poinstruuje Cię gdzie masz skierować kamerę, poprosi o kadrowanie obrazu. Operator w tym czasie wykonuje zdjęcia</li> <li>operator poprosi Cię także o wyjście na zewnątrz, pokazanie nieruchomości z zewnątrz oraz jej otoczenia, a także pokazanie drzwi wyjściowych do lokalu z nr lokalu</li> <li>poprosimy Cię także o udostępnienie lokalizacji i pobierzemy lokalizację GPS nieruchomości</li> <li>wynikiem <b>wizji nieruchomości</b> będzie dokumentacja zdjęciowa, plik ze współrzędnymi lokalizacji oraz plik z nagraniem Twojej rozmowy z operatorem</li> </ol> <p>W przypadku gdy weryfikacja nieruchomości w trybie on-line nie będzie mogła się odbyć lub nie wyrazisz na nią zgody, zostanie zaproponowana Ci usługa wizji nieruchomości, podczas której przedstawiciel firmy współpracującej z <b>bankiem</b> przyjedzie do Ciebie w uzgodnionym z Tobą terminie i dokona stosownych oględzin oraz sporządzi dokumentację fotograficzną.</p>
<b>wniosek</b>	wniosek o udzielenie kredytu hipotecznego złożony przez <b>klienta</b> w sposób określony w <b>regulaminie</b>