



# Regulamin zawierania umów z osobami fizycznymi nieprowadzącymi działalności gospodarczej z wykorzystaniem aplikacji mObywatel w VeloBank S.A.

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1.

Regulamin zawierania umów z wykorzystaniem aplikacji mObywatel w VeloBank S.A. (dalej „Regulamin”) określa zasady i tryb zawierania umów przez klientów, w VeloBank S.A. z wykorzystaniem aplikacji mObywatel.

## DEFINICJE

### § 2.

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

**Aplikacja mObywatel** - publiczna aplikacja mobilna, o której mowa w art 19e ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne

**Bank** – VeloBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie.

**Bankowość Internetowa** – kanał dostępu do posiadanych produktów i usług w Banku, umożliwiający uzyskiwanie informacji

o nich oraz składanie Dyspozycji za pośrednictwem sieci Internet, przy użyciu przeglądarki www.

**Bankowość Mobilna** – kanał dostępu do posiadanych produktów i usług w Banku, umożliwiający zalogowanemu Posiadaczowi uzyskiwanie informacji o nich oraz składanie dyspozycji za pośrednictwem sieci Internet przy użyciu dedykowanej Aplikacji mobilnej.

**Dyspozycja** - każde oświadczenie woli Posiadacza lub osoby przez niego upoważnionej w ramach udostępnionych przez Bank funkcjonalności rachunku oraz usług i funkcjonalności w Kanałach zdalnych, w tym Zlecenie płatnicze.

**Dzień roboczy** – dzień inny niż sobota lub dzień ustawowo wolny od pracy.

**Karta debetowa** – karta płatnicza w rozumieniu UUP, uprawniająca do dokonywania Transakcji w ciężar Rachunku, dalej zwana Kartą.

**Kanały zdalne** - kanały dostępu do Usługi bankowości elektronicznej, w szczególności Bankowość Internetowa, Bankowość Mobilna oraz do Usługi bankowości telefonicznej, w szczególności Infolinia.

**Klient** – osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej posiadająca polskie obywatelstwo składając w Banku wniosek o zawarcie umowy o wybrany przez siebie produkt oferowany przez Bank.

**Kod SMS** - jednorazowy kod generowany przez Bank i wysyłany w formie SMS, służący do zawarcia umowy.

**Komunikat** – informacja dotycząca funkcjonalności dostępnych w Kanałach zdalnych oraz limitów w ramach Usługi BLIK, dostępna na Stronie internetowej Banku.

**Lokata** – rachunek terminowej lokaty oszczędnościowej.

**mObywatel** - usługa o której mowa w art. 19e ust. 2 pkt 1 ustawy o informatyzacji, dostępna na urządzeniu mobilnym Użytkownika w Aplikacji, która pozwala na pobranie danych osobowych Użytkownika z rejestru PESEL oraz Rejestru Dowodów Osobistych, przechowywane ich w zaszyfrowanej formie na urządzeniu mobilnym Użytkownika, okazywanie danych Użytkownika innym osobom w celu potwierdzenia tożsamości Użytkownika, a także przekazywanie danych osobowych Użytkownika podmiotom publicznym lub niepublicznym w celu skorzystania z oferowanych przez nie usług.

**Nierezydent** – osoba fizyczna nieposiadająca miejsca zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w rozumieniu przepisu art. 3 ust. 1a ustawy z dnia 26 lipca 1991 roku o podatku dochodowym od osób fizycznych.

**Posiadacz** – osoba fizyczna, będąca Rezydentem bądź Nierezydentem, na rzecz której Bank prowadzi rachunek płatniczy, Lokatę lub świadczy Usługę bankowości elektronicznej lub Usługę bankowości telefonicznej. W przypadku rachunku wspólnego wszyscy Posiadacze rachunku.

**PPP** - Ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

**Rachunek** – otwierany i prowadzony przez Bank na rzecz Posiadacza rachunek o charakterze oszczędnościowo-rozliczeniowym, będący rachunkiem płatniczym w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych. Termin „rachunek” pisany małą literą w Regulaminie rachunków oznacza jakiegokolwiek rachunek bankowy prowadzony przez Bank, w tym Lokatę oraz rachunek przejściowy służący do zakładania Lokat przelewem.

**Regulamin rachunków** – Regulamin rachunków bankowych, kart debetowych oraz usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej w VeloBank S.A. dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej.

**Rezydent** – osoba fizyczna posiadająca miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

**Strona internetowa Banku** – strona internetowa, dla posiadanych przez Posiadacza produktów w VeloBank - [www.velobank.pl](http://www.velobank.pl).

**Środki bezpieczeństwa finansowego** – zgodnie z art.34 ust.1 PPP obejmują:

1. identyfikację klienta oraz weryfikację jego tożsamości;
2. identyfikację beneficjenta rzeczywistego oraz podejmowanie uzasadnionych czynności w celu:
  - 1) weryfikacji jego tożsamości,
  - 2) 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:
  - 1) 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,
  - 2) badanie źródła pochodzenia wartości majątkowych będących w dyspozycji klienta – w przypadkach uzasadnionych okolicznościami,
  - 3) zapewnienie, że posiadane dokumenty, dane lub informacje dotyczące stosunków gospodarczych są na bieżąco aktualizowane.

**TOiP** – obowiązująca w Banku tabela określająca wysokość opłat i prowizji w zakresie odnoszącym się do rachunków i Kart.

**Tabela oprocentowania** – obowiązująca w Banku tabela określająca wysokość oprocentowania rachunków.

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

**Usługa bankowości elektronicznej** – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiającą sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu Karty lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku.

**Usługa bankowości telefonicznej** – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwiającą w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku.

**Użytkownik** – osoba, która korzysta na urządzeniu mobilnym z aplikacji mObywatel.

**Wniosek** – złożony elektronicznie przez Klienta wniosek o zawarcie Umowy Rachunków płatniczych, kanałów zdalnych i karty debetowej.

**Zlecenie płatnicze** - oświadczenie Płatnika lub Odbiorcy skierowane do jego Dostawcy, zawierające polecenie dokonania Transakcji.

### **WARUNKI ZAWARCIA UMOWY**

#### **§ 3.**

1. Bank oferuje Klientom możliwość zawarcia w formie elektronicznej Umowy rachunków płatniczych, Kanałów zdalnych oraz Karty debetowej.
2. Zawarcie umowy, wskazanej w ust. 1., poprzedzone jest przekazaniem danych Użytkownika do banku za pośrednictwem usługi mObywatel. Przekazanie danych odbywa się na podstawie zgody udzielanej przez Użytkownika w aplikacji mObywatel.
3. Możliwość złożenia Wniosku o produkt oferowany przez Bank, o którym mowa w ust 1. dostępna jest całodobowo przez 7 dni w tygodniu. O planowanych przerwach w działaniu usługi, związanych z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji systemów Banku, Bank umieści informację na stronie internetowej, umożliwiającej złożenie Wniosku.
4. Bank odrzuci wniosek w przypadku:
  - a. negatywnej weryfikacji danych klienta
  - b. jeśli osoba wnioskująca jest już klientem Banku i posiada relację do aktywnego produktu
  - c. jeśli klient zajmuje eksponowane stanowisko polityczne w rozumieniu Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu z dnia 01 marca 2018 r.
5. W celu zawarcia umowy w z wykorzystaniem aplikacji mObywatel, muszą zostać spełnione łącznie poniższe warunki:
  - 1) Przekazanie przez Klienta Bankowi za pośrednictwem aplikacji mObywatel danych niezbędnych do zawarcia i doręczenia potwierdzenia zawarcia umowy:
    - a) zacytowanych z aplikacji mObywatel danych: imię i nazwisko, PESEL, nazwisko rodowe matki, kraj urodzenia, obywatelstwo, data urodzenia, seria i numer dowodu osobistego, data wydania, adres zamieszkania, organ wydający dokument, termin ważności dowodu osobistego oraz miejsce urodzenia. O ile Bank udostępni taką możliwość, Klient może edytować wybrane dane pobrane z mObywatel;

- b) uzupełnionych przez klienta: numer telefonu komórkowego, adres e-mail, informacja o obowiązkach podatkowych poza Polską, główne źródło uzyskiwania dochodu, wysokość dochodu, ilość osób na utrzymaniu, wybrane produkty,
- 2) Potwierdzenie przez klienta poprawności danych osobowych oraz teleadresowych zawartych w punkcie b. oraz zawarcie umowy drogą elektroniczną odbywa się poprzez zatwierdzenie Kodem SMS, zgodnie z §4 ust. 3;
6. Bank zleca weryfikację danych klienta oraz weryfikację jego tożsamości za pośrednictwem Kuriera. Klient zobowiązany jest okazać Kurierowi dowód osobisty polski którego dane zawarł we wniosku.
7. W przypadku braku weryfikacji o której mowa powyżej w ust. 6, w ciągu 14 dni od daty zawarcia umowy Bank uniemożliwia Klientowi korzystanie z rachunków oraz rozwiązuje ze skutkiem natychmiastowym umowy zawarte w procesie mObywatel z powodu niemożliwości zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego.
8. Jeśli w dniu zamknięcia rachunku jego saldo będzie większe niż 0 zł, nadpłatę prześlemy na nieoprocentowany rachunek, a środki będzie można wypłacić w placówce Banku.
9. Bank, na podstawie i w sytuacjach wskazanych w PPP, ma prawo m.in. do stosowania wobec Klienta lub Posiadacza Środków bezpieczeństwa finansowego, a w przypadku braku możliwości zastosowania choćby jednego ze Środków bezpieczeństwa finansowego Bank, oprócz wypowiedzenia Umowy, ma prawo do: (i) odmowy przeprowadzenia transakcji (ii) odmowy zawarcia umowy (iii) a w przypadkach podejrzenia prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu, Bank zobligowany jest do podjęcia określonych działań (w zależności od sytuacji): blokady środków (w tym odsetek) na rachunku, wstrzymania transakcji.

#### **ZAWARCIE UMOWY**

##### **§ 4.**

1. Po otrzymaniu od Klienta wypełnionego Wniosku, Bank wysyła na podany we Wniosku adres e-mail Klienta informacje dotyczące wnioskowanych produktów
- 1) Umowa rachunków płatniczych Kanałów zdalnych oraz Karty debetowej;
  - 2) Regulamin rachunków bankowych, kart debetowych oraz usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej w VeloBank S.A. dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej;
  - 3) Tabela oprocentowania kont osobistych oraz kont oszczędnościowych;
  - 4) TOiP;
  - 5) Komunikat dla Użytkowników Kanałów Zdalnych VeloBank S.A.;
  - 6) Arkusz informacyjny dla deponentów środków objętych ochroną gwarancyjną Bankowego Funduszu Gwarancyjnego;
  - 7) Dokument dotyczący opłat – Konto Osobiste, o które wnioskuje Klient;
  - 8) Dokument dotyczący opłat - Konto Oszczędnościowe – w sytuacji zawierania umowy o ten rachunek;
  - 9) Obowiązek informacyjny;
  - 10) Regulamin promocji, jeśli z produktem jest powiązana aktualnie obowiązująca promocja;
  - 11) Niniejszy regulamin.
2. Przekazanie Klientowi przez Bank dokumentów, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, oznacza złożenie przez Bank Klientowi oferty zawarcia wnioskowanej Umowy, zgodnie z warunkami wskazanymi w przesłanych dokumentach.
3. Po otrzymaniu wymienionych w ust. 1 niniejszego paragrafu dokumentów wskazanych we Wniosku, Klient zapoznaje się z warunkami oferty oraz składa oświadczenie woli o zawarciu z Bankiem Umowy w postaci elektronicznej, spełniającej wymagania określone w art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz.U. Nr 2019.poz. 2357 tj. ze zm.) oraz przepisach wykonawczych, zatwierdzając treść umów o wnioskowane produkty i usługi, kodem wysłanym w wiadomości SMS na numer telefonu podany przez niego we Wniosku.
4. Dniem zawarcia umowy między Klientem a Bankiem jest dzień złożenia oświadczenia woli przez Klienta w sposób opisany w ust. 3, który zostanie wskazany w potwierdzeniu zawarcia umowy. Potwierdzenie jest przesyłane do klienta niezwłocznie po pozytywnej weryfikacji Wniosku w Banku.
5. Bank wysyła Klientowi kartę debetową na adres do korespondencji. Klient samodzielnie nadaje PIN do Karty debetowej podczas połączenia z infolinią Banku lub logując się do Bankowości Internetowej lub Bankowości Mobilnej.
6. Bank wysyła Klientowi login do bankowości elektronicznej (w tym Bankowości Internetowej, Bankowości Mobilnej oraz Usług bankowości telefonicznej) na adres e-mail wskazany przez Klienta we Wniosku i jednorazowe hasło do logowania na numer telefonu komórkowego wskazany przez Klienta we Wniosku. Bank dokona ww. wysyłki po aktywacji umowy zgodnie z punktem 7 poniżej. Do czasu weryfikacji zgodnie z §3 ust. 7, funkcjonalności usługi VeloID oraz e-administracji nie są dostępne.
7. Aktywacja produktów i usług nastąpi w ciągu 24 godzin liczonych od zawarcia umowy.

#### **REKLAMACJE**

##### **§ 5.**

1. Reklamacje możesz złożyć:
- 1) **elektronicznie:**

- a) w Bankowości Internetowej oraz 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>,
- 2) **telefonicznie, na infolinii:**
- a) dla klientów z Oferty Indywidualnej: +48 664 919 797 (lub +48 32 604 30 01 – jeśli dzwonisz z zagranicy),
  - b) dla klientów z Oferty Bankowości Premium: +48 22 203 03 03,
  - c) dla klientów z Oferty Private Banking: +48 22 203 03 01,
- 3) **osobiście, w placówce** – nasz Doradca przyjmie od Ciebie reklamację,
- 4) **listownie**, przesyłką pocztową na nasz adres korespondencyjny:
- a) VeloBank S.A., Obszar Operacji, Rondo Ignacego Daszyńskiego 2 C, 00-843 Warszawa lub
  - b) VeloBank S.A., Obszar Operacji, Uniwersytecka 18, 40-007 Katowice,
  - c) możesz również wysłać pismo na adres dowolnej placówki.
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 15 dni roboczych od dnia ich otrzymania. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi we wskazanym terminie nie będzie możliwe, Bank poinformuje składającego Reklamację przed upływem tego terminu o nowym terminie rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, w czasie nie dłuższym niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji oraz o przyczynach opóźnienia i okolicznościach, które wymagają ustalenia dla rozpatrzenia sprawy.
  4. Bank powiadamia składającego Reklamację o jej rozpatrzeniu poprzez udzielenie odpowiedzi na złożoną Reklamację w formie papierowej lub po uzgodnieniu ze składającym Reklamację, za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
  5. Posiadacz 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.
  6. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania Reklamacji są udostępniane przez Bank za pośrednictwem strony internetowej [www.velobank.pl](http://www.velobank.pl) oraz przez wywieszenie na tablicach ogłoszeń w jednostkach Banku (lista takich jednostek dostępna jest na stronie internetowej Banku).
  7. Posiadacz ma prawo do wykorzystania platformy ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>, służącej do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów dotyczących zobowiązań umownych, wynikających z umów o produkty lub usługi, które Bank oferuje za pośrednictwem swoich stron internetowych lub innych środków elektronicznych, a konsument zamawia takie produkty lub usługi, korzystając z tych stron internetowych lub innych środków elektronicznych.

## **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **§ 6.**

1. Klient ma prawo do odstąpienia od Umowy zawartej poprzez złożenie Bankowi pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy na adres wskazany we wzorze odstąpienia załączonym do Umowy – w terminie 14 dni od daty otrzymania potwierdzenia jej zawarcia.
2. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
3. Bank jako organizator i administrator danych, informuje, że będzie przetwarzał dane osobowe Klientów w celu zawarcia Umowy/ Umów zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a RODO<sup>1</sup>. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się na [www.velobank.pl](http://www.velobank.pl)

<sup>1</sup> 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), Dz. Urz. UE. L Nr 119, str. 1.