



Regulamin rachunków bankowych, kart do konta oraz usług bankowości elektronicznej i telefonicznej w VeloBank S.A. dla osób fizycznych, które nie prowadzą działalności gospodarczej

(obowiązuje od 15 stycznia 2026 r. dla umów zawieranych od 1 grudnia 2023 r. oraz dla umów zawieranych od 14 sierpnia 2025 r.)

Czego się dowiesz, gdy przeczytasz ten dokument

Zanim podpiszesz umowę, przeczytaj ten dokument. Opisujemy w nim zasady, na jakich:

- otwieramy i prowadzimy **rachunki**,
- wydajemy **karty do konta**,
- udostępniamy Ci usługi **bankowości elektronicznej** i **bankowości telefonicznej** oraz jak Ty możesz korzystać z tych produktów i usług.

Ważne!

Regulamin ten dotyczy tylko osób fizycznych, które nie prowadzą działalności gospodarczej.

Wskazówki na początek

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

- jeśli piszemy w formie **Ty**, mamy na myśli Ciebie,
- jeśli piszemy w formie **my** lub **bank**, mamy na myśli VeloBank S.A.,
- jeśli piszemy **strona internetowa**, mamy na myśli velobank.pl.

W regulaminie używamy pojęć **rozdział** oraz **sekcja**, które zostały wyszczególnione w spisie treści. Odnosimy się do nich w treści regulaminu. Każdy rozdział składa się z sekcji, które oznaczyliśmy literami.

Wyrażenia, które zapisaliśmy **pogrubioną czcionką**, znajdziesz w słowniku na końcu dokumentu.

Pogrubiliśmy tylko pierwsze użycie danego wyrażenia w dokumencie.

SPIS TREŚCI

ROZDZIAŁ 1: JAK ZAKŁADAMY RACHUNKI I JAKIE SĄ ICH RODZAJE?	3
A INFORMACJE O RACHUNKACH	3
B JAK ZAWIERAMY UMOWY?	3
C KONTO DLA OSÓB MAŁOLETNIICH	4
D RACHUNKI WSPÓLNE	4
E PODSTAWOWY RACHUNEK PŁATNICZY	5
F LIMIT W RACHUNKU	6
ROZDZIAŁ 2: OPŁATY I OPROCENTOWANIE	7
A DOKUMENTY DOTYCZĄCE OPŁAT	7
B OPŁATY I PROWIZJE. PAKIETY	7
C OPROCENTOWANIE PIENIĘDZY NA RACHUNKU	10
D CO ZROBIMY, GDY WSKAŹNIK STOSOWANY DO USTALANIA ZMIANY OPROCENTOWANIA DLA RACHUNKU PRZESTANIE BYĆ CZASOWO LUB TRWAŁE OPRACOWYWANY LUB NASTĄPI JEGO ISTOTNA ZMIANA?	13
ROZDZIAŁ 3: KORZYSTANIE Z RACHUNKU I REALIZACJA TRANSAKCJI	15
A JAK SIĘ KONTAKTUJEMY?	15
B PEŁNOMOCNICTWA	16
C ZARZĄDZANIE RACHUNKIEM	17
D REALIZACJA TRANSAKCJI	20
E TERMINY REALIZACJI TRANSAKCJI	21
F POLECENIE ZAPŁATY	23
G TRANSAKCJE W OBROTCIE DEWIZOWYM	23
ROZDZIAŁ 4: KARTY DO KONTA	25
A ZASADY WYDAWANIA KART DO KONTA	25
B DODATKOWE INFORMACJE DOTYCZĄCE KART WIRTUALNYCH	26
C ZASADY UŻYTKOWANIA KART DO KONTA	26
D USŁUGA 3D SECURE	28
E WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI WIELOWALUTOWEJ	29
F ZASADY BEZPIECZEŃSTWA KART DO KONTA	30
ROZDZIAŁ 5: BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNA I BEZPIECZEŃSTWO	32
A WARUNKI KORZYSTANIA Z KANAŁÓW ZDALNYCH	32
B MOBILNA AUTORYZACJA	34
C ZASADY BEZPIECZEŃSTWA	34
D WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI BLIK	37
E BLOKADA SEJF	39
F USŁUGA CAF	39
ROZDZIAŁ 6: LOKATY	40
A PODSTAWOWE INFORMACJE O LOKATACH	40
B LOKATY OSÓB MAŁOLETNIICH	41
C OPROCENTOWANIE LOKAT	42
ROZDZIAŁ 7: ZAKOŃCZENIE UMOWY I PRZENIESIENIE KONTA	44
A PRZENIESIENIE KONTA	44
B TRYB I WARUNKI ROZWIĄZANIA UMOWY	44
C POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ŚMIERCI. DYSPOZYCJE WKŁADEM NA WYPADEK ŚMIERCI	45
ROZDZIAŁ 8: ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA TRANSAKCJE I REKLAMACJE	47
A ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA TRANSAKCJE NIEAUTORYZOWANE, NIEWYKONANE I NIE NALEŻYCE WYKONANE	47
B REKLAMACJE	50
ROZDZIAŁ 9: ZMIANA REGULAMINU I POSTANOWIENIA KOŃCOWE	52
A ZMIANA REGULAMINU	52
B POZOSTAŁE POSTANOWIENIA	55
ROZDZIAŁ 10: ZASADY REALIZACJI TRANSAKCJI PŁATNICZYCH DLA OSÓB FIZYCZNYCH W VELOBANK S.A.	56

ROZDZIAŁ 1: JAK ZAKŁADAMY RACHUNKI I JAKIE SĄ ICH RODZAJE?

A INFORMACJE O RACHUNKACH

Rodzaje i zasady prowadzenia rachunków

1. Otwieramy i prowadzimy:
 - 1) **konta osobiste**,
 - 2) konta oszczędnościowe,
 - 3) **lokaty**.
2. Prowadzimy rachunki w PLN i innych walutach. Dostępne waluty sprawdzisz w **tabeli oprocentowania**.
3. Prowadzimy rachunki:
 - 1) indywidualne dla jednej osoby,
 - 2) wspólne dla kilku osób.
4. Za pomocą konta osobistego możesz przechowywać swoje pieniądze, płacić i wykonywać inne **transakcje** nimi.
5. Możesz mieć maksymalnie 5 kont osobistych w każdej z walut, w których prowadzimy konta osobiste. Możesz mieć ich więcej tylko jeśli Twoje konto osobiste zostało otwarte przed 14.09.2019 r.
6. Nie możesz wykorzystywać konta osobistego ani konta oszczędnościowego w działalności gospodarczej. Możesz korzystać z nich do opłacania składek na ubezpieczenie społeczne oraz innych składek opłacanych do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Zasady obsługi rachunku i dostępność usług

7. Zapewniamy dostęp do rachunków:
 - 1) w **naszych placówkach, placówkach franczyzowych** oraz **placówkach dystrybutora**,
 - 2) przez **kanały zdalne**.Możemy dostosować ofertę do typu placówki i kanału dostępu do rachunku. Naszą ofertę – czyli produkty, usługi, dostępne funkcje oraz informacje, dla kogo jest przeznaczona – znajdziesz na stronie internetowej i na **infolinii**.
8. W placówkach franczyzowych są dzienne limity **wpłat** i **wypłat gotówki**. Wysokość limitu określamy indywidualnie dla każdej placówki – znajdziesz ją na tablicy informacyjnej. Jeśli wykonanie Twojej **dyspozycji** spowodowałoby przekroczenie tego limitu, możesz z niej zrezygnować albo wykonać ją na niższą kwotę.

B JAK ZAWIERAMY UMOWY?

Kto może założyć rachunek

9. Możesz mieć u nas rachunek, jeśli jesteś **rezydentem** lub **nierezydentem**.
10. Rachunek możesz założyć przez **bankowość internetową**, **bankowość mobilną** albo stronę internetową tylko jeśli jesteś rezydentem.

Warunki i sposoby zawarcia umowy

11. Aby otworzyć i korzystać z naszych produktów oraz korzystać z danego kanału dostępu do rachunków, musisz podpisać odpowiednią umowę.
12. W naszych placówkach oraz w placówkach franczyzowych możesz zawrzeć albo zmienić umowę:
 - 1) na piśmie,
 - 2) w postaci elektronicznej – przy użyciu **kodu SMS** albo **mobilnej autoryzacji** (jeżeli ją udostępniamy).

Weryfikacja tożsamości

13. Aby zawrzeć umowę, musimy ustalić Twoją tożsamość.
14. Sprawdzamy kim jesteś i weryfikujemy Twoją tożsamość zgodnie z przepisami **PPP**. Mamy obowiązek stosować wobec Ciebie **środki bezpieczeństwa finansowego**, dlatego możemy żądać dodatkowych dokumentów lub informacji.

Szczególne warunki dla PEP

15. Jeśli jesteś **PEP**, **członkiem rodziny PEP** lub **bliskim współpracownikiem PEP**, do umowy i aktywacji rachunku potrzebujemy dodatkowej zgody. Wymóg ten wynika z przepisów PPP. Decyzję podejmuje kadra kierownicza wyższego szczebla w ciągu 1 **dnia roboczego**. Jeśli uzyskamy zgodę, aktywujemy rachunek najpóźniej w następnym dniu roboczym.

C KONTO DLA OSÓB MAŁOLETNIICH

Jak zawrzeć umowę?

16. Możesz otworzyć **konto dla osoby małoletniej** w naszych placówkach oraz placówkach franczyzowych, jeśli masz ukończone 13 lat.
17. Aby otworzyć takie konto osobiste, Twój **przedstawiciel ustawowy** musi wyrazić zgodę na piśmie. Aby zawrzeć inną umowę powiązaną z tym kontem osobistym, potrzebna jest dodatkowa zgoda Twojego przedstawiciela ustawowego.
18. Konto dla osoby małoletniej może mieć tylko jednego **właściciela**.

Korzystanie z konta dla osoby małoletniej

19. Jeśli masz konto dla osoby małoletniej, możesz wykonywać operacje w granicach **limitu zwykłego zarządu**. Przedstawiciel ustawowy może się temu sprzeciwić. W takiej sytuacji możemy zablokować Twoje konto osobiste. Oznacza to, że nie będziesz mieć dostępu do pieniędzy ani karty do konta.
20. Przedstawiciel ustawowy może zarządzać Twoim kontem osobistym. Jeśli chce wykonać czynność przekraczającą limit zwykłego zarządu, musi przedstawić nam zgodę sądu opiekuńczego.
21. Przedstawiciel ustawowy jest odpowiedzialny za Twoje operacje na koncie osobistym.

Ograniczenia

22. Jeśli masz konto dla osoby małoletniej, nie możesz:
 - 1) ustanowić **pełnomocnika** do konta,
 - 2) składać dyspozycji na wypadek śmierci,
 - 3) wypowiedzieć umowy.
23. Umowę może wypowiedzieć przedstawiciel ustawowy w Twoim imieniu. Jeśli wypłata pieniędzy przekracza limit zwykłego zarządu, potrzebna jest zgoda sądu opiekuńczego.
24. Gdy osiągniesz pełnoletniość:
 - 1) jak najszybciej przyjdź do naszej placówki lub placówki franczyzowej z dokumentem tożsamości,
 - 2) Twoje konto dla osoby małoletniej zmieni się na konto osobiste z bieżącej oferty, które oferujemy dla osób pełnoletnich. Zrobimy to w trybie przewidzianym dla zmiany regulaminu.
 - 3) Twój przedstawiciel ustawowy nie będzie mógł zarządzać Twoim kontem.
25. Jeśli masz konto dla osoby małoletniej, nie możesz jednocześnie być osobą **upoważnioną do konta młodzieżowego**.
26. Do kont dla osób małoletnich nie mają zastosowania postanowienia tego regulaminu dotyczące podstawowego rachunku płatniczego, **usługi wielowalutowej** oraz **limitu w rachunku**.

D RACHUNKI WSPÓLNE

Rachunek wspólny – warunki

27. Jeśli chcesz mieć rachunek wspólny z innymi osobami, wszyscy musicie mieć taką samą rezydencję podatkową.
28. Jeśli jesteście nierezydentami – wszyscy musicie być z tego samego kraju rezydencji podatkowej.
29. Do wniosku można załączyć:
 - 1) certyfikat rezydencji podatkowej oraz
 - 2) oświadczenie rzeczywistego właściciela – na naszym formularzu.
30. Dokumenty musicie przekazać w oryginale albo w formie elektronicznej.

Zarządzanie rachunkiem wspólnym

31. Jeśli masz rachunek wspólny z inną osobą, możesz nim zarządzać samodzielnie. Oznacza to, że możesz samodzielnie:
 - 1) zmienić pakiet prowadzenia rachunku,
 - 2) wypowiedzieć umowę (co zakończy umowę dla wszystkich właścicieli) i wypłacić pieniądze, które pozostały na rachunku.

Odpowiedzialność za rachunek wspólny

32. Odpowiadasz solidarnie za:
 - 1) wszelkie operacje wykonywane przez pozostałych właścicieli rachunku,
 - 2) saldo debetowe i inne zobowiązania wynikające z umowy.

Wyjaśnienie

Odpowiadasz solidarnie, czyli wspólnie z innymi właścicielami rachunku za to, co się na nim dzieje.



Przykład

Jeśli ktoś z pozostałych właścicieli zadłuży rachunek (czyli powstanie saldo debetowe), możemy żądać spłaty tej kwoty również od Ciebie.

Przekształcenie rachunku wspólnego

33. Możesz zmienić rachunek indywidualny na rachunek wspólny w naszej placówce albo placówce franczyzowej. Wymaga to podpisania aneksu do umowy przez dotychczasowego i nowego właściciela. Warunki takiej zmiany zależą od produktów, które u nas posiadasz.
34. Rachunek wspólny można przekształcić w rachunek indywidualny tylko w przypadku śmierci jednego z dwóch właścicieli. Jeśli nie chcesz już mieć rachunku wspólnego, wystarczy go zamknąć.

Lokata wspólna

35. Każdy z właścicieli rachunku wspólnego może sam założyć lokatę, także w imieniu pozostałych. Pieniądze, z których będzie założona lokata, muszą pochodzić z rachunku wspólnego właścicieli (innego niż lokata wspólna). Lokata wspólna będzie założona na rzecz tych samych właścicieli rachunku, z którego pochodzą pieniądze na jej założenie.

E PODSTAWOWY RACHUNEK PŁATNICZY

Czym jest podstawowy rachunek płatniczy?

36. Podstawowy rachunek płatniczy to **konto**, które umożliwia wykonywanie podstawowych operacji. Możesz otworzyć takie konto u nas, jeśli nie masz innego konta w PLN.

Co możesz zrobić z podstawowym rachunkiem płatniczym?

37. Jeśli masz podstawowy rachunek płatniczy, możesz:
- 1) wpłacać na niego pieniądze,
 - 2) wypłacać gotówkę w **państwach członkowskich**:
 - a) w bankomacie,
 - b) w naszej placówce albo placówce franczyzowej w godzinach ich pracy,
 - c) w terminalu płatniczym (po zawarciu dodatkowej umowy),
 - 3) wykonywać **polecenia zapłaty**, transakcje kartą do konta i **przelewy** (w tym **zlecenia stałe**) w państwach członkowskich.

Opłaty za transakcje

38. Prowadzimy podstawowy rachunek płatniczy nieodpłatnie. Niektóre transakcje są płatne. Sprawdź szczegóły w tabeli:

Rodzaj transakcji	Kiedy pobieramy opłatę?
transakcje płatnicze zagraniczne	przy każdej transakcji
krajowy przelew (np. zlecenie stałe)	przy szóstym i każdym kolejnym przelewie w miesiącu
wpłaty i wypłaty w bankomatach lub wpłatomatach innych niż sieci Planet Cash (w Polsce)	przy szóstej i każdej kolejnej takiej operacji w miesiącu

39. Wysokość opłat jest określona w **tabeli opłat**.

Zasady prowadzenia podstawowego rachunku płatniczego

40. Podstawowy rachunek płatniczy może mieć tylko jednego właściciela.
41. Możesz otworzyć podstawowy rachunek płatniczy w naszych placówkach oraz placówkach franczyzowych. Wzór wniosku znajdziesz w placówkach oraz na stronie internetowej.

Kiedy możemy wypowiedzieć umowę podstawowego rachunku płatniczego?

42. Jeśli masz podstawowy rachunek płatniczy, możemy wypowiedzieć umowę tylko z powodów opisanych poniżej. Nie stosujemy wtedy zasad z sekcji „[Rozwiązanie umowy przez nas](#)”, która dotyczy innych rodzajów rachunków.
43. Możemy wypowiedzieć umowę podstawowego rachunku płatniczego z dwumiesięcznym wyprzedzeniem, jeśli:
- 1) przez ponad 24 miesiące nie było na tym rachunku żadnych operacji (oprócz pobierania opłat lub naliczania odsetek),
 - 2) przebywałeś nielegalnie w państwie członkowskim,
 - 3) masz już inny podstawowy rachunek płatniczy.
44. Jeśli wypowiemy umowę z powodów opisanych powyżej, prześlemy Ci razem z wypowiedzeniem informację o przyczynie wypowiedzenia. Informację otrzymasz w formie papierowej albo elektronicznej. Dowiesz się także, jak dochodzić swoich praw i jak rozwiązać spór poza sądem. Otrzymasz też dane kontaktowe do odpowiednich sądów polubownych.
45. Możemy wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeśli:
- 1) używasz podstawowego rachunku płatniczego w sposób niezgodny z prawem – umyślnie albo przez rażące niedbalstwo,
 - 2) mamy uzasadnione podejrzenie, że pieniądze na tym rachunku płatniczym pochodzą z przestępstwa lub mają z nim związek,
 - 3) podajesz nieprawdziwe informacje lub ukrywasz prawdziwe informacje we wniosku o podstawowy rachunek płatniczy. Dotyczy to sytuacji, w których prawdziwe dane spowodowałyby odrzucenie wniosku.

F LIMIT W RACHUNKU

Jak możesz uzyskać limit w rachunku?

46. Na Twój wniosek możemy przyznać limit w rachunku.
47. Jeśli masz wspólne konto osobiste, wniosek o limit w rachunku muszą podpisać wszyscy właściciele tego konta.
48. Jeśli chcesz korzystać z limitu w rachunku, musisz podpisać odpowiednią umowę. Udzielenie limitu w rachunku zależy od naszej oceny Twojej zdolności kredytowej.

Co zawiera umowa o limit w rachunku?

49. Umowa o limit w rachunku określa warunki przyznania i zasady korzystania z limitu w rachunku, w tym:
- 1) jego wysokość,
 - 2) okres, na który limit w rachunku jest udzielony, oraz warunki jego przedłużania,
 - 3) wysokość, rodzaj i warunki zmiany oprocentowania,
 - 4) opłaty i prowizje,
 - 5) warunki wypowiedzenia umowy.

Limit w rachunku a dopuszczalny debet

50. Nie możesz posiadać jednocześnie limitu w rachunku i **dopuszczalnego debetu**. Jeśli podpiszesz umowę o limit w rachunku, umowa o dopuszczalny debet automatycznie przestaje obowiązywać.
51. Przed podpisaniem umowy o limit w rachunku musisz spłacić całe zadłużenie związane z dopuszczalnym debetem.

ROZDZIAŁ 2: OPŁATY I OPROCENTOWANIE

A DOKUMENTY DOTYCZĄCE OPŁAT

Dokument dotyczący opłat

52. Zanim podpiszesz z nami umowę o konto, prześlemy Ci **dokument dotyczący opłat** – w języku polskim.
53. Otrzymasz go z odpowiednim wyprzedzeniem, w formie papierowej albo elektronicznej.

Jak często otrzymasz zestawienie?

54. Przynajmniej raz w roku prześlemy Ci bezpłatnie **zestawienie opłat** związanych z Twoim kontem. Będzie ono dotyczyć opłat pobranych w danym okresie.

Zestawienie po zamknięciu konta

55. Jeśli zamkniesz konto, w ciągu 2 tygodni od rozwiązania umowy prześlemy Ci zestawienie opłat za okres, za który nie zostało jeszcze przygotowane.

B OPŁATY I PROWIZJE. PAKIETY

Tabela opłat

56. Pobieramy opłaty i prowizje. Znajdziesz je w tabeli opłat.

Pakiety

57. Rachunki prowadzimy w wybranym przez Ciebie pakiecie.
58. Pakiety różnią się między sobą oprocentowaniem, opłatami, prowizjami albo innymi warunkami. Więcej informacji o pakietach znajdziesz na stronie internetowej, w naszych placówkach, placówkach franczyzowych, placówkach dystrybutorów i na infolinii.
59. Pakiet możesz zmienić w dowolnym czasie. Aby to zrobić, musisz spełnić warunki dla danego pakietu.
60. Wniosek o zmianę pakietu złoż w naszej placówce, placówce franczyzowej, bankowości internetowej, bankowości mobilnej lub na infolinii.
61. Zmiana pakietu może wiązać się:
1) ze zmianą oprocentowania,
2) ze zmianą opłat i prowizji,
3) z koniecznością wymiany dotychczas posiadanych kart do konta,
4) z zamknięciem dopuszczalnego debetu,
5) z rezygnacją z dalszego uczestnictwa w promocjach związanych z posiadanym pakietem.

Wypowiedzenie umowy w części dotyczącej pakietu opłat i prowizji

62. Możemy wypowiedzieć umowę w części dotyczącej pakietu opłat i prowizji dla konta osobistego, jeśli:
1) nie spełniasz warunków zwolnienia z opłaty za prowadzenie konta osobistego (które wskazaliśmy w tabeli opłat) oraz
2) przez 3 kolejne miesiące nie zapewniasz pieniędzy na pobranie takich opłat.
63. Więcej szczegółów dotyczących wypowiedzenia w takich sytuacjach znajdziesz w tabeli poniżej:

Jeśli	Co się stanie?
Złożymy wypowiedzenie	Poinformujemy Cię o tym najpóźniej miesiąc przed planowaną zmianą pakietu.
Upłynie okres wypowiedzenia	Będziemy prowadzić Twoje konto osobiste w nowym pakiecie opłat i prowizji (z niższą opłatą za prowadzenie konta osobistego).
Nie zgadzasz się na nowy pakiet opłat i prowizji	Możesz wypowiedzieć całą umowę o konto osobiste (odpowiednie oświadczenie musisz złożyć przed zmianą pakietu).
Splacisz zadłużenie na koncie osobistym i ponownie zaczniesz spełniać dotychczasowe warunki zwolnienia z opłaty za prowadzenie konta osobistego	Możesz złożyć dyspozycję przywrócenia dotychczasowego pakietu opłat i prowizji (obowiązującego przed naszym wypowiedzeniem), a my przywrócimy ten pakiet następnego dnia.

Kiedy możemy zmienić opłaty i prowizje?

64. Jeśli wystąpią ważne przyczyny, możemy zmienić opłaty lub prowizje, czyli:
- 1) zmienić wysokość opłat lub prowizji,
 - 2) zmienić zasady ich stosowania i naliczania,
 - 3) wprowadzić opłaty lub prowizje za czynności, które dotychczas nie były ujęte w tabeli opłat albo
 - 4) zrezygnować z opłat lub prowizji za czynności, które dotychczas były ujęte w tabeli opłat.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę opłat lub prowizji – zmiana prawa

65. Możemy zmienić opłaty i prowizje w przypadku wprowadzenia, zmiany lub uchylecia powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie świadczenia przez nas usług lub korzystania z tych usług przez właściciela, jeżeli w ich wyniku bank jest zobowiązany lub uprawniony do wprowadzenia nowych prowizji i opłat, zmiany wysokości prowizji i opłat lub rezygnacji z prowizji i opłat.
66. W takim przypadku wprowadzimy zmiany z zachowaniem proporcjonalności lub w wysokości wynikającej wprost ze zmiany tych przepisów.



Przykład – zmiana prawa

Jeśli zostanie uchwalona ustawa, która zabrania pobierania opłat za prowadzenie rachunku dla osób po 60. roku życia, będziemy musieli zrezygnować z takich opłat.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę opłat lub prowizji – orzeczenie lub decyzja administracyjna

67. Możemy zmienić opłaty i prowizje w przypadku wydania wobec nas prawomocnego orzeczenia sądowego lub decyzji administracyjnej.
68. Wprowadzimy zmiany lub zrezygnujemy z opłat lub prowizji wyłącznie w zakresie wynikającym z treści ww. orzeczeń lub decyzji, o ile będą one miały bezpośredni wpływ na treść stosunku umownego, a zmiana lub rezygnacja z opłat lub prowizji będzie niezbędna do wykonania treści takiego orzeczenia lub decyzji.



Przykład – orzeczenie lub decyzja administracyjna

- Sąd wyda wyrok, który zobowiązuje nas do zmiany wysokości opłaty za **prowadzenie konta**.
- W takiej sytuacji odpowiednio zmienimy opłaty, aby dostosować je do tego orzeczenia.
- Nie wprowadzimy zmian, które nie wynikają z decyzji sądu, np. dotyczących terminów zgłaszania nieautoryzowanych transakcji.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę opłat lub prowizji – akty dotyczące banków oraz decyzje Prezesa UOKiK

69. Możemy zmienić opłaty i prowizje w przypadku:
- 1) wydania, zmiany lub uchylecia przez uprawnione krajowe lub europejskie organy: decyzji, postanowień, rekomendacji, zaleceń, stanowisk lub innych aktów prawnych skierowanych do banków lub bezpośrednio do nas, z których wynika dla nas obowiązek lub uprawnienie do zmiany lub rezygnacji z opłat lub prowizji,
 - 2) wydania przez Prezesa UOKiK decyzji w przedmiocie uznania postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującego jego wykorzystywania skierowanej do innego banku, jeżeli wskazana w tej decyzji i uznana za niedozwoloną treść wzorca umownego odpowiada treści regulaminu.
70. Zmiany zostaną dokonane z zachowaniem proporcjonalności i w zakresie oraz w wysokości wynikających z treści ww. decyzji, postanowień, rekomendacji, zaleceń, stanowisk lub innych aktów prawnych.



Przykład – akty dotyczące banków

- Europejski organ nadzoru finansowego wydaje zalecenie, aby banki obniżyły opłaty za wypłaty gotówki we wszystkich bankomatach na terenie Unii Europejskiej.
- Jeśli takie zalecenie dotyczy nas, dostosujemy opłaty w tym zakresie.
- Nie wprowadzimy zmian, które nie wynikają z zalecenia – na przykład zasad dotyczących wydawania kart do konta, których używasz do wypłacania pieniędzy z bankomatu.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę opłat lub prowizji – dobre praktyki

71. Możemy zmienić opłaty i prowizje w przypadku, gdy wynika to z dobrych praktyk, do przestrzegania których zobowiązaliśmy się w związku z uczestnictwem w organizacjach samorządu gospodarczego, zrzeszającego banki.
72. Zmianę tę wprowadzimy, o ile nie będzie to powodowało naruszenia interesu właściciela lub niekorzystnej zmiany jego zakresu obowiązków lub uprawnień.

Przykład – dobre praktyki



- Organizacja zrzeszająca banki wprowadza dobrowolny standard, który zaleca, aby nie pobierać opłat za przypomnienie o braku spłaty kredytu w terminie.
- Jeśli zobowiązemy się do przestrzegania tej dobrej praktyki, możemy zrezygnować z takiej opłaty (jeśli taka opłata dotychczas była pobierana).

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę opłat lub prowizji – zmiana stopy inflacji

73. Możemy zmienić opłaty i prowizje w przypadku zmiany stopy inflacji (rocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowanego przez **GUS** w stosunku do analogicznego miesiąca poprzedniego roku) o minimum 2 p.p. (punkty procentowe).
74. Możemy wprowadzić zmiany nie częściej niż dwa razy w roku na podstawie wskaźników publikowanych za grudzień i czerwiec.
75. Zmiana może wejść w życie nie później niż w terminie 6 miesięcy od publikacji danego wskaźnika.

Przykład – wzrost stopy inflacji



- Stopa inflacji w grudniu tego roku wyniosła 7%, czyli roczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowany przez GUS za grudzień tego roku w stosunku do grudnia poprzedniego roku wzrósł o więcej niż 2 punkty procentowe.
- Możemy zwiększyć np. opłatę za kartę do konta.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę opłat lub prowizji – nowe usługi, funkcjonalności i produkty

76. Możemy zmienić opłaty i prowizje w przypadku udostępnienia nowej usługi, funkcjonalności lub produktu o charakterze opcjonalnym.
77. Zmianę ograniczymy do ustanowienia nowych opłat lub prowizji, dotyczących nowo udostępnianej usługi, funkcjonalności lub produktu.
78. Ty podejmujesz decyzję o korzystaniu z nowej usługi, funkcjonalności lub produktu.

Przykład – nowe usługi, funkcjonalności i produkty



- Dodamy do regulaminu zapisy o nowej usłudze „natychmiastowe powiadomienia SMS”.
- Wprowadzimy do tabeli opłat zapis o nowej opłacie za tę nową usługę.
- Jeśli nie zdecydujesz się jej włączyć – nie ponosisz żadnych dodatkowych opłat.

Dodatkowe zasady zmian opłat lub prowizji

79. Jeżeli wystąpi przynajmniej jeden z czynników opisanych w tej części regulaminu możemy podnieść albo obniżyć wysokość opłat lub prowizji albo wprowadzić nowe. Zmiana musi być zgodna z kierunkiem zmian danego czynnika.

Przykład



- Inflacja rośnie i koszty obsługi klientów są wyższe, więc możemy zwiększyć opłatę za kartę do konta.
- Zmiana będzie zgodna z kierunkiem zmiany stopy inflacji (czynnika).

80. Zmiany wynikające z dobrych praktyk, zmiany stopy inflacji oraz udostępnienie przez nas nowych usług, funkcjonalności i produktów mają dodatkowe ograniczenia. W takich wypadkach:
- 1) jeśli podnosimy opłatę lub prowizję, nie może ona być wyższa niż dwukrotność jej dotychczasowej wysokości,
 - 2) jeśli do tej pory:
 - a) opłata wynosiła 0 PLN – opłata w wyniku podwyższenia nie może przekroczyć 20 PLN,
 - b) prowizja wynosiła 0% – prowizja w wyniku podwyższenia nie może wynosić więcej niż 2% kwoty, od której ją liczymy oraz
 - 3) jeśli wprowadzamy nową opłatę lub prowizję:
 - a) opłata nie może przekroczyć 20 PLN,
 - b) prowizja nie może przekroczyć 2% kwoty, od której ją naliczamy.
81. Będziemy zmieniać opłaty lub prowizje adekwatnie do rodzaju i rozmiaru czynników, które wystąpiły i były podstawą wprowadzenia tych zmian.
82. Zmienimy tabelę opłat nie później niż w ciągu 6 miesięcy od wystąpienia czynników.
83. Jeśli zmieni się konkurencyjność na rynku usług finansowych, możemy zmniejszyć opłaty lub prowizje.
84. Możemy dopasować treść tabeli opłat do umów lub regulaminów (ujednolicić je), które dotyczą tej samej usługi lub produktu. Zmiana będzie dotyczyć tylko nazw opłat i prowizji. Nie wprowadzimy nowych opłat i prowizji ani nie zmienimy ich wysokości czy warunków pobierania.

Kiedy dowiesz się o zmianach w tabeli opłat?

85. Informacje o zmianach doręczymy Ci nie później niż 2 miesiące przed tym, jak zaczną obowiązywać. Poinformujemy Cię także, od kiedy te zmiany zaczną obowiązywać.

Co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się na zmiany?

86. Uznamy, że wyrażasz zgodę na zmiany w tabeli, jeśli przed datą ich wejścia w życie:
- 1) nie zgłosisz sprzeciwu wobec zmian w tabeli lub
 - 2) nie wypowiedzisz umowy ze skutkiem natychmiastowym.
87. Możesz wyrazić sprzeciw wobec tych zmian od dnia, w którym poinformujemy Cię o zmianach, aż do dnia poprzedzającego ich wejście w życie.
88. Umowa wygaśnie w dniu poprzedzającym wejście w życie tych zmian albo w innym dniu, który wskażesz. Możesz też wypowiedzieć umowę ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zmianach, ale nie później niż od dnia, kiedy miałyby one zacząć obowiązywać.
89. Nie zapłacisz za to żadnej opłaty, a opłaty pobrane z góry zwrócimy Ci proporcjonalnie.

C OPROCENTOWANIE PIENIĘDZY NA RACHUNKU

Jak są oprocentowane pieniądze na Twoim rachunku?

90. Pieniądze na rachunku mogą być oprocentowane według stałej lub zmiennej stopy procentowej. Jeśli w umowie rachunku nie umówiliśmy się inaczej, tabela oprocentowania określa:
- 1) wysokość oprocentowania,
 - 2) typ oprocentowania,
 - 3) zasady kapitalizacji i naliczania odsetek,
 - 4) dostępne waluty oraz
 - 5) inne warunki prowadzenia danego rachunku.
91. Możemy wydać odrębne regulaminy szczegółowe dla określonych produktów i usług, które oferujemy w ramach promocji lub sprzedażowych akcji specjalnych.
92. Jeśli w umowie rachunku nie umówiliśmy się inaczej, odsetki naliczamy za rzeczywistą liczbę dni, w których pieniądze są na rachunku. Odsetki naliczamy od dnia wpłaty na ten rachunek do dnia poprzedzającego zakończenie **okresu umownego** lub dnia poprzedzającego dzień likwidacji rachunku. Na potrzeby naliczania odsetek przyjmujemy, że rok liczy 365 dni.
93. Na Twoje żądanie wypłacimy – wyłącznie w całości – odsetki naliczone za ostatni okres umowny.
94. Naliczone odsetki pomniejszymy o podatek od zysków kapitałowych, zgodnie z przepisami **ustawy o PIT**.

Zmiana oprocentowania

95. Jeśli masz konto osobiste lub konto oszczędnościowe w PLN, możemy zmienić oprocentowanie wskazane w umowie lub tabeli oprocentowania w przypadkach opisanych w poniższej tabeli:

Podstawa zmiany	Kiedy możliwa jest zmiana?	Jak ją obliczamy?
Zmiana stóp procentowych ustalanych przez Radę Polityki Pieniężnej i publikowanych przez Narodowy Bank Polski (stopa referencyjna, stopa lombardowa, stopa depozytowa, stopa redyskontowa weksli, stopa oprocentowania środków rezerwy obowiązkowej banków, stopa rezerwy obowiązkowej banków)	Którakolwiek ze stóp procentowych zmieni się o co najmniej 0,1 punktu procentowego.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Do porównania przyjmuje się wartość stopy z dnia weryfikacji w stosunku do wartości stopy, która przyjęła najwyższą lub najniższą wartość w ostatnich 6 miesiącach liczonych od dnia weryfikacji. 2) Dzień weryfikacji przypada na każdy ostatni dzień roboczy miesiąca. 3) W celu ustalenia wartości możliwej zmiany weryfikujemy największy wzrost oraz największy spadek stóp w tym okresie tj. ostatnich 6 miesiącach liczonych od dnia weryfikacji. 4) Podejmując decyzję o zmianie aktualnie obowiązującego oprocentowania, uwzględniamy wartość największego wzrostu albo największego spadku i na tej podstawie określamy wartość, o jaką możliwa jest zmiana, z uwzględnieniem punktu 96.
Zmiana wskaźnika referencyjnego WIBOR 1M	Wskaźnik zmieni się o co najmniej 0,01 punktu procentowego.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Do porównania przyjmujemy wartość wskaźnika referencyjnego z dnia weryfikacji w stosunku do wartości wskaźnika referencyjnego, która przyjęła najwyższą lub najniższą wartość w ostatnich 6 miesiącach liczonych od dnia weryfikacji. 2) Dzień weryfikacji przypada na każdy ostatni dzień roboczy miesiąca. 3) W celu ustalenia wartości możliwej zmiany weryfikujemy największy wzrost oraz największy spadek wartości wskaźnika referencyjnego w tym okresie tj. ostatnich 6 miesiącach liczonych od dnia weryfikacji. 4) Podejmując decyzję o zmianie aktualnie obowiązującego oprocentowania, uwzględniamy wartość największego wzrostu albo największego spadku wartości wskaźnika referencyjnego i na tej podstawie określamy wartość, o jaką możliwa jest zmiana, z uwzględnieniem punktu 96.

96. Możemy zmienić oprocentowanie najpóźniej w ciągu 6 miesięcy od dnia weryfikacji. Każda zmiana oprocentowania nie może być większa niż trzykrotność wartości zmiany wskaźnika, na podstawie którego wprowadzamy zmiany.

Przykład – zmiana stopy referencyjnej NBP

- Dzień weryfikacji to 31 grudnia.
- Na koniec grudnia stopa referencyjna NBP wynosi 5,00%. W ostatnich 6 miesiącach najwyższa wartość to 5,50%, a najniższa 5,00%.
- Stopa zmieniła się o więcej niż 0,1 punktu procentowego, więc możemy rozważyć zmianę oprocentowania rachunku.
- Ponieważ stopa uległa zmianie (w tym przykładzie spadła), możemy zmienić oprocentowanie.
- Skoro zmiana stopy wyniosła 0,50%, to możemy zmienić oprocentowanie maksymalnie o 1,50%.
- Zmiana oprocentowania może zostać wprowadzona nie później niż do dnia 30 czerwca



Przykład – zmiana wskaźnika WIBOR 1M



- Dzień weryfikacji to 30 czerwca.
- Na koniec czerwca wskaźnik WIBOR 1M wynosi 6,00%. W ostatnich 6 miesiącach najwyższa wartość to 6,00%, a najniższa 5,80%.
- Wskaźnik zmienił się o więcej niż 0,01 punktu procentowego, więc możemy rozważyć zmianę oprocentowania rachunku.
- Ponieważ wskaźnik wzrósł, możemy zmienić oprocentowanie.
- Skoro zmiana wskaźnika wyniosła 0,20%, to możemy zmienić oprocentowanie maksymalnie o 0,60%.

97. Jeśli masz konto osobiste lub konto oszczędnościowe w walucie obcej, możemy zmienić oprocentowanie wskazane w umowie lub tabeli oprocentowania w przypadkach opisanych w poniższej tabeli:

Podstawa zmiany	Kiedy możliwa jest zmiana?	Jak ją obliczamy?
Zmiana wskaźnika referencyjnego SOFR (dla USD), albo zmiana wskaźnika referencyjnego EURIBOR 1M (dla EUR)	Wskaźnik zmieni się o co najmniej 0,01 punktu procentowego.	<ol style="list-style-type: none">1) Do porównania przyjmujemy wartość wskaźnika referencyjnego z dnia weryfikacji w stosunku do wartości wskaźnika referencyjnego, która przyjęła najwyższą lub najniższą wartość w ostatnich 6 miesiącach liczonych od dnia weryfikacji.2) Dzień weryfikacji przypada na każdy ostatni dzień roboczy miesiąca.3) W celu ustalenia wartości możliwej zmiany weryfikujemy największy wzrost oraz największy spadek wartości wskaźnika referencyjnego w tym okresie tj. ostatnich 6 miesiącach liczonych od dnia weryfikacji.4) Podejmując decyzję o zmianie aktualnie obowiązującego oprocentowania, uwzględniamy wartość największego wzrostu albo największego spadku wartości wskaźnika referencyjnego i na tej podstawie określamy wartość o jaką możliwa jest zmiana z uwzględnieniem punktu 98.
Zmiana stóp procentowych ogłaszanych przez bank centralny kraju, w którego walucie masz rachunek	Którakolwiek ze stóp procentowych zmieni się o co najmniej 0,1 punktu procentowego.	<ol style="list-style-type: none">1) Do porównania przyjmujemy wartość stopy z dnia weryfikacji w stosunku do wartości stopy, która przyjęła najwyższą lub najniższą wartość w ostatnich 6 miesiącach liczonych od dnia weryfikacji.2) Dzień weryfikacji przypada na każdy ostatni dzień roboczy miesiąca.3) W celu ustalenia wartości możliwej zmiany weryfikujemy największy wzrost oraz największy spadek stóp w tym okresie tj. ostatnich 6 miesiącach liczonych od dnia weryfikacji.4) Podejmując decyzję o zmianie aktualnie obowiązującego oprocentowania, uwzględniamy wartość największego wzrostu albo największego spadku i na tej podstawie określamy wartość o jaką możliwa jest zmiana z uwzględnieniem punktu 98.

98. Możemy zmienić oprocentowanie najpóźniej w ciągu 6 miesięcy od dnia weryfikacji. Każda zmiana oprocentowania nie może być większa niż trzykrotność wartości zmiany wskaźnika, na podstawie którego wprowadzamy zmiany.

Przykład – zmiana stopy procentowej ogłaszanej przez Europejski Bank Centralny



- Dzień weryfikacji to 30 czerwca.
- Na koniec czerwca stopa procentowa ogłaszana przez Europejski Bank Centralny wynosi 3,00%. W ostatnich 6 miesiącach najwyższa wartość to 3,05%, a najniższa 3,00%.
- Stopa zmieniła się o mniej niż 0,1 punktu procentowego, więc nie możemy zmienić oprocentowania rachunku na tej podstawie.

Przykład – zmiana wskaźnika EURIBOR 1M



- Dzień weryfikacji to 31 grudnia.
- Na koniec grudnia wskaźnik EURIBOR 1M wynosi 1,80%. W ostatnich 6 miesiącach najwyższa wartość to 2,00%, a najniższa 1,80%.
- Wskaźnik zmienił się o więcej niż 0,01 punktu procentowego, więc możemy rozważyć zmianę oprocentowania rachunku.
- Ponieważ wskaźnik uległ zmianie (w tym przykładzie spadł), możemy zmienić oprocentowanie.
- Skoro zmiana wskaźnika wyniosła 0,20%, to możemy zmienić oprocentowanie maksymalnie o 0,60%.
- Zmiana oprocentowania może zostać wprowadzona nie później niż do dnia 30 czerwca.

99. Poinformujemy Cię o zmianie oprocentowania oraz dacie, od której zmienione stawki oprocentowania będą obowiązywać. Zrobimy to w taki sam sposób, w jaki informujemy Cię o zmianach w regulaminie.
100. Możemy zmieniać (podwyższać) oprocentowanie na Twoją korzyść. W takiej sytuacji wystarczy, że poinformujemy Cię o tym niezwłocznie w następujący sposób:
- 1) na stronie internetowej,
 - 2) przez bankowość internetową,
 - 3) w naszych placówkach i placówkach franczyzowych oraz
 - 4) na najbliższym wyciągu.

D CO ZROBIMY, GDY WSKAŹNIK STOSOWANY DO USTALANIA ZMIANY OPROCENTOWANIA DLA RACHUNKU PRZESTANIE BYĆ CZASOWO LUB TRWALE OPRACOWYWANY LUB NASTĄPI JEGO ISTOTNA ZMIANA?

Stopa alternatywna

101. Jeśli wystąpi **zdarzenie regulacyjne** dotyczące **stopy bazowej**, w oparciu o którą ustala się zmianę oprocentowania rachunku, zastosujemy **stopę alternatywną** według zasad opisanych w punktach poniżej.
102. W pierwszej kolejności jako stopę alternatywną zastosujemy wskaźnik wyznaczony przez **podmiot wyznaczający**.
103. Jeśli podmiot wyznaczający nie wyznaczy stopy alternatywnej wówczas:
- 1) dla wskaźnika referencyjnego EURIBOR 1M – stosowanego do ustalania zmiany oprocentowania rachunków prowadzonych w euro (EUR) – jako stopę alternatywną zastosujemy wskaźnik ESTR,
 - 2) dla wskaźnika referencyjnego WIBOR 1M – stosowanego do ustalania zmiany oprocentowania rachunków prowadzonych w złotych (PLN) – jako stopę alternatywną zastosujemy wskaźnik WIRON 1M Stopa Składana,
 - 3) w pozostałych przypadkach oraz gdy nie będzie możliwe zastosowanie rozwiązań z punktów 1 lub 2 jako stopę alternatywną zastosujemy stopę referencyjną banku centralnego właściwego dla waluty stopy bazowej.
104. Zaczniemy stosować stopę alternatywną od dnia, w którym zgodnie z prawem nie będziemy mogli zastosować dotychczasowej stopy bazowej, której dotyczy zdarzenie regulacyjne.
105. Nawet jeśli później ustaną przyczyny zastąpienia dotychczasowej stopy bazowej stopą alternatywną, nadal będziemy stosować stopę alternatywną.

Czasowy brak publikacji wskaźnika

106. Jeśli wystąpi **czasowy brak publikacji wskaźnika**, do ustalenia zmiany oprocentowania rachunku zgodnie będziemy stosować ostatnią dostępną wartość stopy bazowej.
107. Jeśli w trakcie czasowego braku publikacji wskaźnika nastąpi zdarzenie regulacyjne, będziemy stosować rozwiązania przewidziane dla zdarzenia regulacyjnego.

Zmiana metody obliczania stopy bazowej

108. Jeśli **administrator** ogłosi zmianę metody obliczania stopy bazowej (w tym **istotną zmianę wskaźnika**), nie będzie to stanowić zdarzenia regulacyjnego. Nie będzie to też podstawą do zmiany umowy rachunku lub regulaminu. W takiej sytuacji zastosujemy stopę bazową po istotnej zmianie. Oznacza to, że wartość tej stopy może się zmienić.

Stosowanie zasad

109. Zasady, które opisaliśmy w tej sekcji, mają zastosowanie w każdym przypadku, gdy dojdzie do zdarzenia regulacyjnego, czasowego braku publikacji wskaźnika referencyjnego lub istotnej zmiany wskaźnika. W sytuacji zdarzenia regulacyjnego po zastąpieniu stopy bazowej stopą alternatywną zasady te będą miały zastosowanie do stopy alternatywnej.

Komunikacja i dodatkowe informacje

110. Jeśli wystąpi zdarzenie regulacyjne, poinformujemy Cię o:
 - 1) zastosowanej stopie alternatywnej,
 - 2) jej wartości oraz
 - 3) podstawie jej zastosowania.
111. Poinformujemy Cię o wystąpieniu istotnej zmiany.
112. Szczegóły o wskaźnikach, ich administratorach i ryzykach związanych ze stosowaniem wskaźników referencyjnych znajdziesz na naszej stronie internetowej w zakładce „Wskaźniki referencyjne i **BMR**”.

ROZDZIAŁ 3: KORZYSTANIE Z RACHUNKU I REALIZACJA TRANSAKCJI

A JAK SIĘ KONTAKTUJEMY?

Jak możemy się z Tobą kontaktować

- 113. Możemy kontaktować się z Tobą w sprawach związanych z prawidłową obsługą umowy.
- 114. Możemy to robić: telefonicznie, e-mailem, SMS-em, przez wiadomości w bankowości internetowej albo mobilnej lub listownie.
- 115. Musisz wskazać nam swój adres do korespondencji.

Język

- 116. W relacjach pomiędzy nami obowiązuje język polski.

Dostęp do dokumentów

- 117. W każdej chwili możesz poprosić o kopię dokumentów związanych z Twoim rachunkiem. Na Twój wniosek udostępnimy Ci: umowę rachunku, umowę o kartę do konta, umowę o bankowość elektroniczną, umowę o bankowość telefoniczną, regulamin, tabelę opłat oraz tabelę oprocentowania.
- 118. Możesz otrzymać te dokumenty w naszej placówce na papierze albo w wersji elektronicznej – na trwałym nośniku informacji.
- 119. Aktualny wzór umowy, regulamin, tabelę opłat i tabelę oprocentowania znajdziesz na stronie internetowej.

Sposoby kontaktu

- 120. Przekażemy Ci informacje dotyczące umowy (np. zmiany w umowie, zestawienia opłat) w jeden z poniższych sposobów. Będzie to zależać od dostępnych danych kontaktowych oraz rodzaju zawartej umowy.

Sposób przekazania informacji	Kiedy stosujemy ten sposób?
przez bankowość internetową	jeśli masz umowę o korzystanie z bankowości internetowej
e-mailem	jeśli nie masz umowy o bankowość internetową, ale mamy wskazany przez Ciebie adres e-mail
listownie (w formie papierowej)	jeśli nie masz umowy o bankowość internetową i nie mamy wskazanego przez Ciebie adresu e-mail albo wybrana została forma pisemna, na podany przez Ciebie adres korespondencyjny

Powiadomienia o zagrożeniach i oszustwach

- 121. Stosujemy bezpieczną procedurę powiadamiania **użytkownika i użytkownika karty** w sytuacjach, gdy wystąpiło oszustwo, podejrzenie oszustwa lub inne zagrożenie dla bezpieczeństwa.
- 122. Używamy wtedy bezpiecznych form kontaktu, które dobieramy do sytuacji. Poniżej znajdziesz zestawienie możliwych sposobów komunikacji.

Sposób komunikacji	Opis
telefonicznie	po wcześniejszej identyfikacji i weryfikacji Twojej tożsamości
SMS	aby poinformować Cię, że komunikat został zamieszczony na stronie internetowej
elektronicznie	przy korzystaniu z bankowości mobilnej, internetowej, e-mail lub przez stronę internetową
listownie	przesyłamy papierowy dokument z informacjami

- 123. W ramach bezpiecznej procedury, jeśli wystąpi poważny **incydent** operacyjny lub związany z bezpieczeństwem, w tym teleinformatycznym – informujemy użytkownika lub użytkownika karty bez zbędnej zwłoki. Dotyczy to sytuacji, które mogą wpłynąć na Twoje finanse.
- 124. Dodatkowo informujemy użytkownika lub użytkownika karty o działaniach, które mogą podjąć, by zmniejszyć skutki takiego zdarzenia.

Powiadomienia o blokadzie lub odmowie dostępu

125. Jeśli zablokujemy dostęp do bankowości internetowej lub mobilnej albo odmówimy **dostawcy AIS** lub **dostawcy PIS** dostępu – poinformujemy Cię o tym przez e-mail lub telefon.

Wyciągi

126. Poinformujemy Cię o każdej zmianie stanu rachunku i ustaleniu salda na miesięcznych wyciągach z rachunku. Udostępnimy Ci je po zakończeniu miesiąca kalendarzowego.
127. Jeśli stwierdzisz zmianę stanu rachunku lub niezgodność salda, musisz nam to zgłosić. Masz na to 14 dni od otrzymania wyciągu z rachunku.
128. W dowolnym momencie możesz złożyć wniosek o zmianę sposobu otrzymywania wyciągów z rachunku. Poinformuj pozostałych właścicieli rachunku o tych zmianach.

B PEŁNOMOCNICTWA

Ustanowienie i odwołanie pełnomocnika

129. Możesz wyznaczyć pełnomocnika, który będzie mógł zarządzać Twoim rachunkiem.
130. Jeśli masz rachunek wspólny:
- 1) wszyscy właściciele muszą się zgodzić na ustanowienie pełnomocnika,
 - 2) każdy z właścicieli może samodzielnie odwołać pełnomocnika.
131. Możesz skorzystać z naszych formularzy do ustanowienia pełnomocnictwa.
132. Możesz odwołać pełnomocnictwo w dowolnym momencie, nawet jeśli pełnomocnik nie jest obecny.

Obecność pełnomocnika i dokumenty

133. Pełnomocnik musi osobiście pojawić się w naszej placówce albo placówce franczyzowej w momencie ustanowienia, jeśli:
- 1) nie mamy jego wzoru podpisu,
 - 2) mieszka za granicą.
134. Jeśli wystawiasz pełnomocnictwo poza naszą placówką i placówką franczyzową, musisz dostarczyć je w oryginale albo jako kopię poświadczoną przez notariusza.
135. Jeśli dokument jest w języku obcym, dołącz tłumaczenie przysięgłe.

Pełnomocnictwo z zagranicy

136. Jeśli udzielasz pełnomocnictwa za granicą, obowiązują dodatkowe zasady.

Czy kraj ma umowę z Polską zwalniającą z legalizacji?	Co musisz dołączyć do pełnomocnictwa?
Tak	klauzulę apostille [1]
Nie	potwierdzenie zgodności z prawem miejsca wystawienia przez polską placówkę dyplomatyczną lub konsularną

Rodzaje pełnomocnictw i odpowiedzialność

137. Możesz wyznaczyć pełnomocnika:
- 1) na stałe – do odwołania,
 - 2) na określony czas – do konkretnej daty,
 - 3) jednorazowo – do wskazanych czynności.
138. Odpowiadasz za wszystkie działania pełnomocnika w ramach udzielonego pełnomocnictwa.

Kiedy pełnomocnictwo wygasa?

139. Pełnomocnictwo nie wygasa, jeśli zmienisz pakiet rachunku.
140. Pełnomocnik traci uprawnienia w dniu, który podasz w piśmie o jego odwołaniu. Ten dzień nie może być wcześniejszy niż dzień, w którym otrzymamy Twoje pismo.
141. Pełnomocnik traci również uprawnienia, jeśli:
- 1) właściciel rachunku lub pełnomocnik umrze,
 - 2) pełnomocnik zostanie całkowicie ubezwłasnowolniony,
 - 3) została wykonana czynność wskazana w pełnomocnictwie jednorazowym,

- 4) minie termin, do którego obowiązywało pełnomocnictwo,
- 5) odwołasz pełnomocnictwo,
- 6) rachunek, do którego udzielono pełnomocnictwa, zostanie zamknięty.

Gdzie możesz załatwiać sprawy związane z pełnomocnictwem

142. Szczegóły znajdziesz w tabeli.

Rodzaj czynności	W naszej placówce albo placówce franczyzowej	Na infolinii
ustanowienie albo zmiana pełnomocnictwa	tak	nie
odwołanie pełnomocnictwa	tak	tak, jeżeli załogowałeś/aś się do bankowości telefonicznej
obsługa pełnomocnika	tak	tak, jeśli pełnomocnictwo zostało ustanowione w naszej placówce albo placówce franczyzowej

C ZARZĄDZANIE RACHUNKIEM

Korzystanie z rachunku i kanały dostępu

143. Ty oraz osoby upoważnione możecie zarządzać pieniędzmi na rachunku przez udostępnione przez nas kanały dostępu.
144. Godziny i limity realizacji przelewów określają [„Zasady realizacji transakcji płatniczych dla osób fizycznych w VeloBank S.A.”](#)

Korekty zapisów na rachunku

145. Jeśli stwierdzimy błąd w zapisach na Twoim rachunku, poprawimy go.
146. Nie potrzebujemy do tego Twojej zgody ani osobnej dyspozycji.

Składanie dyspozycji w placówkach

147. Ty lub pełnomocnik możecie składać dyspozycje i wnioski w naszych placówkach, placówkach franczyzowych oraz w placówkach dystrybutora po okazaniu ważnego dokumentu tożsamości.
148. Rodzaj dostępnych dyspozycji i wniosków zależy od tego, z jakiego kanału korzystasz.

Forma składania dyspozycji

149. To, jak składasz dyspozycję, zależy od tego, do jakiej placówki się zgłaszasz.

W naszych placówkach i placówkach franczyzowych możesz złożyć dyspozycje	W placówce dystrybutora możesz złożyć dyspozycje
na piśmie	wyłącznie na piśmie
elektronicznie (jeśli taka forma jest dostępna) – z użyciem kodu SMS albo mobilnej autoryzacji	

Warunki dla pisemnych dyspozycji

150. Pisemne dyspozycje muszą:
- 1) być złożone na naszym formularzu – w takiej liczbie egzemplarzy, jaką wymagamy,
 - 2) być wypełnione starannie, czytelnie i trwale, zgodnie z wyglądem formularza oraz przepisami – nie można ich poprawiać, przerabiać ani zmieniać treści,
 - 3) mieć podpis zgodny ze wzorem podpisu w banku.

Warunki dla dyspozycji w kanałach zdalnych

151. Zasady składania dyspozycji przez kanały zdalne określa umowa o kanały zdalne. Dotyczą ich także odpowiednie punkty tego regulaminu, które odnoszą się do kanałów zdalnych.

Jakie dyspozycje możesz składać?

152. Poniżej znajdziesz listę dyspozycji związanych z rozliczeniami pieniężnymi, które możesz złożyć:
- 1) wypłata gotówki lub wpłata gotówki (w placówkach franczyzowych i naszych placówkach, które prowadzą obsługę gotówkową),
 - 2) przelewy, w tym transakcje w obrocie dewizowym,
 - 3) polecenie zapłaty,
 - 4) zlecenie stałe,
 - 5) zlecenia składane przy użyciu karty do konta.

Obsługa walutowa – gotówka i bilon

153. W wybranych placówkach możesz wpłacać i wypłacać gotówkę w walutach obcych. Listę tych placówek znajdziesz na naszej stronie internetowej.
154. Nie wypłacisz gotówki w walucie obcej w placówkach franczyzowych.
155. Wpłaty i wypłaty gotówki w bilonie danej waluty obcej są możliwe tylko w wybranych placówkach. Listę tych placówek znajdziesz na naszej stronie internetowej.
156. Może się zdarzyć, że kwoty nie da się w całości wpłacić w banknotach. W takiej sytuacji musisz wpłacić w PLN równowartość tej części, którą można wpłacić tylko w bilonie. Kwotę przeliczymy według kursu średniego NBP z chwili wpłaty.

Przykład – wpłata gotówki w walucie obcej



- Chcesz wpłacić na rachunek kwotę 84,37 EUR.
- Placówka przyjmuje tylko banknoty EUR, a nie bilon.
- Nie możesz więc wpłacić dokładnie 84,37 EUR, ponieważ 4,37 EUR to bilon.

Co musisz zrobić?

- Wpłacasz kwotę możliwą do wpłaty w banknotach, czyli 80 EUR.
- Brakującą część – 4,37 EUR – musisz wpłacić oddzielnie w PLN.

157. Może się zdarzyć, że kwoty nie da się w całości wypłacić w banknotach (wypłata jest mniejsza niż najmniejszy banknot w danej walucie). W takiej sytuacji wypłacimy Ci w PLN równowartość tej części, którą można wypłacić tylko w bilonie. Kwotę tę przeliczymy według kursu średniego NBP z chwili wypłaty.

Przykład – wypłata gotówki w walucie obcej



- Zlecasz wypłatę kwoty 8,50 EUR w gotówce.
- Placówka posiada tylko banknoty EUR, a nie bilon.
- Najmniejszy banknot w walucie euro to 5 EUR.

Co się dzieje?

- Możemy wypłacić 5 EUR w banknocie.
- Pozostała część – 3,50 EUR – to kwota, którą wypłacimy Ci w PLN.

Unikatowy identyfikator

158. Realizujemy **zlecenia płatnicze** (np. przelewy) na podstawie **unikatowego identyfikatora** (np. numeru rachunku). Zlecenie zrealizowane zgodnie z unikatowym identyfikatorem uznaje się za zlecenie zrealizowane poprawnie – niezależnie od innych danych **odbiorcy**.

Awizacja wypłaty gotówki

159. Jeśli chcesz wypłacić kwotę gotówki przekraczającą dzienny limit określony dla danego typu placówki, musisz nas o tym wcześniej poinformować. To nazywa się awizacja. Zgłoś ją najpóźniej 2 dni robocze przed wypłatą. Możesz to zrobić w placówce banku, w placówce franczyzowej albo przez telefon na infolinii. Jeśli chcesz wypłacić gotówkę z rachunku w funtach brytyjskich (GBP) albo frankach szwajcarskich (CHF), zawsze musisz zrobić awizację. Obowiązek ten nie zależy od kwoty wypłaty.

160. Informacje o wysokości dziennych limitów wypłaty gotówki znajdziesz na tablicy informacyjnej w placówce banku lub placówce franczyzowej, w której chcesz wypłacić awizowaną kwotę oraz na infolinii.
161. Zrób awizację co najmniej 2 dni robocze wcześniej. W tabeli poniżej znajdziesz szczegółowe informacje o tym, kiedy realizujemy awizację z rachunków walutowych:

Zgłoszenia przyjęte do godz. 17:00 w dniu roboczym	realizujemy w ciągu 2 dni roboczych.
Zgłoszenia przyjęte po godz. 17:00, w sobotę, niedzielę albo święto	realizujemy w ciągu 3 dni roboczych.

162. Jak możesz zgłosić awizację?
- 1) pisemnie w naszej placówce albo placówce franczyzowej,
 - 2) telefonicznie na infolinii.
163. Awizację możesz odwołać najpóźniej dzień roboczy przed planowaną wypłatą.

Kiedy możemy odmówić realizacji dyspozycji

164. Nie realizujemy dyspozycji, gdy:
- 1) nie masz prawa do dysponowania rachunkiem albo pieniędzmi,
 - 2) obowiązuje zakaz transakcji, który wydał uprawniony organ,
 - 3) nie przedstawiś niezbędnych dokumentów albo informacji,
 - 4) podasz błędny unikatowy identyfikator (np. numer rachunku),
 - 5) kwoty wpisane słownie i cyfrowo nie zgadzają się,
 - 6) podpis na papierowej dyspozycji nie zgadza się ze wzorem podpisu,
 - 7) dyspozycja nie została prawidłowo autoryzowana,
 - 8) wystąpi sytuacja opisana w przepisach dotyczących przeciwdziałania praniu pieniędzy PPP,
 - 9) mamy uzasadnione podejrzenie, że dyspozycja ma związek z udziałem w grach hazardowych albo zakładach wzajemnych prowadzonych niezgodnie z przepisami [2],
 - 10) dotyczy akceptanta przypisanego do kodu MCC (Merchant Category Code) 7995 bez wymaganego zezwolenia lub koncesji,
 - 11) mamy uzasadnione podejrzenie naruszenia przez Ciebie zasad bezpieczeństwa lub, że Twoja dyspozycja ma charakter oszukańczy.
165. Jeśli odmówimy wykonania dyspozycji, poinformujemy Cię najpóźniej do końca następnego dnia roboczego.

Dodatkowa weryfikacja dla bezpieczeństwa

166. W przypadku podejrzenia, że dyspozycja została złożona przez osobę nieuprawnioną, możemy:
- 1) opóźnić realizację dyspozycji (najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego),
 - 2) zadzwonić do Ciebie, by potwierdzić złożenie dyspozycji,
 - 3) odrzucić dyspozycję.
167. Dzwonimy całodobowo. W ciągu 5 godzin roboczych od złożenia dyspozycji podejmujemy co najmniej 3 próby kontaktu na telefon wskazany przez Ciebie do kontaktu z nami.
168. Jeśli nie uda nam się z Tobą skontaktować albo nie potwierdzisz dyspozycji, decyzję podejmiemy na podstawie analizy ryzyka wystąpienia nadużycia.
169. Po złożeniu dyspozycji poinformujemy Cię, czy będzie ona podlegać weryfikacji telefonicznej.
170. Zanim wypłacimy Ci gotówkę w naszej placówce lub placówce franczyzowej, która pojedynczo lub w sumie z innymi wypłatami wykonanymi w tym samym dniu w tych placówkach przekracza trzykrotność minimalnego wynagrodzenia za pracę, sprawdzimy, czy Twój PESEL nie jest zastrzeżony w **rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL**. Jeśli Twój PESEL będzie zastrzeżony wstrzymamy wypłatę (i wszystkie kolejne w tym dniu) na 12 godzin od momentu złożenia dyspozycji. Dyspozycja będzie na Ciebie czekać maksymalnie do końca następnego dnia roboczego.
171. Możemy odmówić zawarcia umowy, gdy sprawdzimy, że Twój numer PESEL jest zastrzeżony lub nie będziemy mogli tego sprawdzić np. z powodu niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest Rejestr Zastrzeżonych Numerów PESEL. Dotyczy to umów, w przypadku których zobowiązani jesteśmy weryfikować zastrzeżenie numeru PESEL przed ich zawarciem.

Dyspozycje związane z lokatą

172. Zlecenia płatnicze i dyspozycje dotyczące lokaty (np. jak ją rozliczyć albo przelać pieniądze po jej zakończeniu):
- 1) możesz składać bez ograniczeń w naszych placówkach,

- 2) możesz też składać je z ograniczeniami:
- a) w placówkach franczyzowych,
 - b) placówkach dystrybutora,
 - c) na infolinii,
 - d) w bankowości internetowej,
 - e) w bankowości mobilnej.
173. Szczegóły i limity znajdziesz [„Zasady realizacji transakcji płatniczych dla osób fizycznych w VeloBank S.A.”](#) oraz na naszej stronie internetowej i w placówkach.

D REALIZACJA TRANSAKCJI

Wymagane informacje

174. Żeby zrealizować transakcję, Ty lub osoba trzecia musicie udzielić nam informacji zgodnie z naszymi formularzami i dyspozycjami.
175. Żeby zrealizować dla Ciebie przelew, będziemy potrzebować danych, które znajdziesz w tabeli poniżej:

Jeśli chcesz zrobić	podaj nam
1) przelew wewnętrzny w walucie obcej albo 2) przelew w PLN do banku prowadzącego działalność w Polsce	1) numer konta, z którego zrealizujesz zlecenie płatnicze, w formacie NRB, 2) datę realizacji zlecenia, 3) walutę i kwotę transakcji, 4) numer konta odbiorcy w formacie NRB, 5) nazwę odbiorcy, 6) tytuł przelewu.
1) przelew w walucie obcej do banku prowadzącego działalność w Polsce albo 2) przelew w walucie wymienialnej do banku prowadzącego działalność za granicą	1) numer konta, z którego będzie realizowane zlecenie płatnicze, w formacie IBAN, 2) walutę i kwotę transakcji, 3) opcję kosztową oraz datę realizacji zlecenia, 4) numer konta odbiorcy w formacie IBAN dla krajów, których numer rachunku oznacza się w tym formacie, a w przypadku pozostałych krajów podaj numer konta odbiorcy, 5) BIC banku odbiorcy /SWIFT lub numer rozliczeniowy banku FW/ABA/ROUTING – jeśli płatność jest do banku na terenie USA, CC – jeśli płatność jest do banku na terenie Kanady, AU/BSB jeśli płatność jest do banku australijskiego, 6) nazwę i adres odbiorcy, 7) opcjonalnie tytuł przelewu.
przelew SEPA	1) imię i nazwisko lub nazwę płatnika i numer konta, z którego będzie realizowane zlecenie płatnicze, w formacie IBAN, 2) kwotę przelewu w EUR, 3) IBAN konta odbiorcy przelewu SEPA, 4) imię i nazwisko lub nazwę odbiorcy płatności i adres, 5) opcję kosztową SHA, 6) opcjonalnie tytuł przelewu SEPA i identyfikator płatności nadany przez zleceniodawcę przeznaczony dla beneficjenta.
	Możesz poprosić nas, żebyśmy do Twoich przelewów SEPA używali specjalnego formatu wiadomości – takiego, który jest zgodny z międzynarodowym standardem ISO 20022 w wersji XML.

176. Jeśli chcesz wypłacić lub wpłacić gotówkę, będziemy potrzebować danych, które znajdziesz w tabeli poniżej:

Jeśli chcesz	podaj nam
wypłacić gotówkę	1) dane odbiorcy, 2) numer rachunku w formacie NRB,

	3) walutę i kwotę transakcji.
wpłacić gotówkę	1) dane odbiorcy, w tym jego nazwę, 2) numer rachunku w formacie NRB, 3) walutę transakcji, 4) kwotę transakcji słownie, 5) tytuł wpłaty.

177. Jeśli chcesz zrealizować polecenie zapłaty lub zlecenie stałe, będziemy potrzebować danych, które znajdziesz w tabeli poniżej:

Jeśli chcesz	podaj nam
zrealizować polecenie zapłaty	1) identyfikator płatności, 2) dane odbiorcy (nazwa, adres, NIP), 3) imię i nazwisko oraz adres właściciela – płatnika, 4) numer konta właściciela – płatnika prowadzonego w PLN w formacie NRB, 5) nazwę banku, prowadzącego konto właściciela – płatnika.
realizować zlecenie stałe	1) numer konta, z którego zrealizujesz zlecenie płatnicze, w formacie NRB, 2) nazwę i adres odbiorcy, z wyjątkiem przelewu wewnętrznego pomiędzy rachunkami tego samego właściciela, 3) dzień realizacji zlecenia płatniczego, 4) numer konta odbiorcy w formacie NRB, 5) częstotliwość, 6) datę pierwszej realizacji i wygaśnięcia zlecenia płatniczego, 7) tytuł zlecenia płatniczego, 8) kwotę i walutę płatności.

178. Realizujemy **przelewy natychmiastowe** w bankowości internetowej i bankowości mobilnej. Godziny i limity realizacji takich przelewów znajdziesz w sekcji „[Zasady realizacji transakcji płatniczych dla osób fizycznych w VeloBank S.A.](#)”

E TERMINY REALIZACJI TRANSAKCJI

Czas realizacji Twojego zlecenia płatniczego

179. Rozpocznemy realizację Twojego zlecenia płatniczego, gdy je otrzymamy. Jeśli wskażesz inny dzień wykonania zlecenia, wtedy uzgodniony dzień traktowany jest jako moment jego otrzymania. Dotyczy to także sytuacji, gdy zlecenie ma być wykonane po zapewnieniu wystarczającej ilości pieniędzy na koncie.
180. Jeśli otrzymamy zlecenie płatnicze w dniu, który nie jest dniem roboczym, uznajemy je za otrzymane pierwszego dnia roboczego po tym dniu. Jeśli dyspozycja była złożona do 22 października 2012 r., zrealizujemy ją w dniu roboczym poprzedzającym dzień, w którym otrzymaliśmy zlecenie.
181. Realizujemy przelewy wewnętrzne w PLN lub w walucie obcej tego samego dnia roboczego, jeśli polecenie zostało złożone do godz. 23:00. Polecenie złożone po godz. 23:00 jest realizowane maksymalnie w następnym dniu roboczym.

Przelewy zagraniczne i walutowe

182. Realizujemy:
- 1) przelewy w walucie obcej (w walutach nie będących walutami państw członkowskich),
 - 2) **przelewy zagraniczne** do banków znajdujących się w państwie członkowskim (w walutach nie będących walutami państw członkowskich) oraz
 - 3) przelewy zagraniczne w dowolnej walucie do banku znajdującego się poza Polską i poza państwami członkowskimi.

183. Przelewy te realizujemy w różnych trybach. Sprawdź szczegóły w tabeli poniżej.

Tryb przelewu	Kiedy zrealizujemy przelew?
zwykły	najpóźniej do końca drugiego dnia roboczego po dniu, w którym otrzymaliśmy Twoje zlecenie płatnicze
szybki	najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po dniu, w którym otrzymaliśmy Twoje zlecenie płatnicze
ekspres	w tym samym dniu roboczym, w którym otrzymaliśmy Twoje zlecenie płatnicze

184. Zlecenia złożone po godz. 14:00 są traktowane jako złożone w następnym dniu roboczym.

185. Przelewy te oferujemy w różnych opcjach kosztowych. Sprawdź szczegóły w tabeli poniżej:

Nazwa opcji kosztowej przelewu	Kto pokrywa koszty związane z przelewem?
SHA	<u>Ty pokrywasz</u> : prowizje i opłaty do zapłacenia bankowi płatnika , <u>odbiorca pokrywa</u> : koszty banku odbiorcy i instytucji pośredniczących biorących udział w realizacji transakcji
OUR	<u>Ty pokrywasz</u> : wszystkie prowizje i opłaty do zapłacenia za realizację transakcji, w tym koszty instytucji pośredniczących biorących udział w realizacji transakcji
BEN	<u>odbiorca pokrywa</u> : wszystkie prowizje i opłaty do zapłacenia za realizację transakcji, w tym koszty instytucji pośredniczących biorących udział w realizacji transakcji

186. Realizujemy:

- 1) przelewy w walucie obcej (w walutach państw członkowskich),
- 2) przelewy zagraniczne do banków znajdujących się na terytorium państwa członkowskiego (w walutach państw członkowskich).

187. Przelewy te realizujemy w opcji kosztowej SHA. Czas realizacji zależy od wybranego trybu i godziny złożenia zlecenia. Sprawdź szczegóły w tabeli poniżej:

Tryb przelewu	Kiedy zrealizujemy przelew?
zwykły	najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po dniu, w którym otrzymaliśmy Twoje zlecenie płatnicze
ekspres	w tym samym dniu roboczym, w którym otrzymaliśmy Twoje zlecenie płatnicze

188. Zlecenia złożone po godz. 14:00 traktujemy jako złożone w następnym dniu roboczym.

189. Przelewy SEPA w walucie EUR do banku będącego uczestnikiem jednolitego obszaru płatności SEPA realizujemy w opcji kosztowej SHA. Realizujemy je najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po otrzymaniu zlecenia. Jeśli zlecenie zostanie złożone po godz. 14:00, traktujemy je jak złożone w kolejnym dniu roboczym.

Zasady odwoływania i realizacji zleceń płatniczych

190. Gdy otrzymamy Twoje zlecenie płatnicze, możesz odwołać tylko niezrealizowane polecenia zapłaty i zlecenia stałe. Masz na to czas do końca dnia roboczego przed uzgodnionym obciążeniem konta osobistego. Odwołanie musi nastąpić w jednej z dopuszczalnych form składania zleceń.
191. Jeśli chcesz zrealizować zlecenie płatnicze, musisz mieć na koncie pieniądze wystarczające na jego realizację oraz pokrycie opłat i prowizji. W przypadku zleceń z późniejszym terminem realizacji pieniądze muszą być dostępne od dnia poprzedzającego realizację aż do wykonania zlecenia.
192. Jeśli odmówimy realizacji zlecenia, poinformujemy Cię o tym.
193. Przekażemy pieniądze na konto osobiste odbiorcy z datą waluty tego dnia roboczego, w którym nasz rachunek został uznany.

F POLECENIE ZAPŁATY

Polecenie zapłaty – podstawowe informacje

194. Jeśli masz u nas konto osobiste, możesz skorzystać z polecenia zapłaty w PLN. Polecenie zapłaty polega na tym, że pobieramy z Twojego konta osobistego kwotę, o którą wnioskuje odbiorca na podstawie Twojej zgody.
195. W poleceniu zapłaty biorą udział dwie strony:
- 1) Ty jako płatnik,
 - 2) odbiorca płatności.
196. Zrealizujemy polecenie zapłaty, jeśli spełnione są następujące warunki:
- 1) Ty i odbiorca macie konto w bankach, które obsługują polecenia zapłaty,
 - 2) odbiorca ma Twoją zgodę na pobieranie przez nas pieniędzy z Twojego konta osobistego,
 - 3) bank odbiorcy przekaże nam dyspozycję obciążenia Twojego konta osobistego.
197. Pieniądze trafiają na konto osobiste odbiorcy po tym, jak prześlemy wystarczającą kwotę jego bankowi, żeby pokryć polecenie zapłaty.

Kiedy nie zrealizujemy polecenia zapłaty

198. Nie zrealizujemy polecenia zapłaty, jeśli:
- 1) wycofasz lub odwołasz zgodę,
 - 2) nie masz wystarczającej kwoty na koncie osobistym w momencie realizacji,
 - 3) organ zajmie pieniądze na Twoim koncie osobistym,
 - 4) organ wyda zakaz wykonywania transakcji na Twoim koncie osobistym,
 - 5) numer konta osobistego wskazany w poleceniu zapłaty nie jest unikatowym identyfikatorem,
 - 6) zablokujesz możliwość korzystania z polecenia zapłaty,
 - 7) konto osobiste zostanie zamknięte,
 - 8) Twoje dane na formularzu nie przejdą pozytywnej weryfikacji.

Kwota maksymalna

199. Maksymalna kwota jednego polecenia zapłaty to równowartość 1 000 EUR.
200. Przeliczamy ją na PLN według średniego kursu EUR ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w ostatnim dniu poprzedniego kwartału.

Odwołanie polecenia zapłaty

201. Możesz odwołać pojedyncze polecenie zapłaty w ciągu 56 dni od obciążenia konta osobistego. Aby odwołać je, musisz złożyć wniosek.
202. Jeśli złożysz wniosek o zwrot pieniędzy, zwrócimy je najpóźniej następnego dnia roboczego. Rachunek zostanie uznany z datą złożenia wniosku. Od dnia obciążenia konta osobistego naliczymy Ci odsetki zgodnie z oprocentowaniem konta osobistego.

Odpowiedzialność banku odbiorcy

203. Bank, który zgodził się, aby odbiorca płatności korzystał z poleceń zapłaty, ponosi odpowiedzialność za to, jak ten odbiorca z nich korzysta. Oznacza to między innymi, że bank odbiorcy musi natychmiast zwrócić nam (czyli bankowi płatnika) pieniądze z odwołanego polecenia zapłaty. Zwrot obejmuje także odsetki wynikające z oprocentowania Twojego konta osobistego. Obowiązek zwrotu dotyczy również sytuacji, gdy na koncie osobistym odbiorcy nie ma wystarczającej ilości pieniędzy lub nie można obciążyć konta osobistego z innego powodu.

G TRANSAKCJE W OBROcie DEWIZOWYM

Obowiązek informacyjny rezydenta

204. Jeśli jesteś rezydentem musisz – na nasze żądanie – przekazać informacje o operacjach dewizowych, które wykonujesz za naszym pośrednictwem. Chodzi o to, na co przeznaczasz te pieniądze.

Płatność w innej walucie

205. Jeśli zlecisz płatność w walucie innej niż waluta Twojego konta osobistego, zastosujemy kurs z naszej **tabeli kursów**.
206. Tabelę kursów ustalamy co najmniej 2 razy w dniu roboczym. Znajdziesz ją na stronie internetowej wraz z datą i godziną obowiązywania.

Jak ustalamy kursy walut?

207. Kurs kupna i sprzedaży waluty w momencie realizacji płatności opiera się na podstawie kursu na Rynku Walutowym, obowiązującego w chwili sporządzania tabeli kursów. Gdy ustalamy kurs kupna, odejmujemy naszą marżę, a przy kursie sprzedaży – dodajemy ją.
208. Możemy stosować kursy negocjowane, ustalone indywidualnie z Tobą.
209. Kurs waluty zastosowany do realizacji zlecenia znajdziesz w opisie zlecenia na wyciągu z konta osobistego.

Kiedy możemy odmówić realizacji transakcji walutowej?

210. Odmówimy realizacji transakcji w obrocie dewizowym, jeśli:
- 1) płatnik albo odbiorca transakcji mieszka albo ma siedzibę w kraju objętym embargiem lub sankcjami międzynarodowymi lub prowadzi tam działalność,
 - 2) płatnik albo odbiorca transakcji jest rządem, jest powiązany z rządem albo działa w imieniu rządu kraju objętego embargiem lub sankcjami międzynarodowymi,
 - 3) transakcja w obrocie dewizowym stanowi płatność za towary lub usługi pochodzące z krajów, które są objęte embargiem lub sankcjami międzynarodowymi,
 - 4) występują ograniczenia określone w **Prawie dewizowym [4]**.
211. W takich przypadkach niezwłocznie poinformujemy Cię o odmowie.
212. Możemy odmówić realizacji transakcji w obrocie dewizowym, jeśli transakcja jest powiązana z państwem trzecim wysokiego ryzyka – zgodnie z przepisami PPP.

Uzupełnienie lub poprawa zlecenia transakcji

213. Jeśli Twoje zlecenie transakcji w obrocie dewizowym wymaga poprawek, niezwłocznie poinformujemy Cię o wstrzymaniu realizacji i konieczności ich naniesienia.
214. Transakcję zrealizujemy, jeśli uzupełnisz lub poprawisz zlecenie w ciągu 2 dni roboczych od otrzymania informacji o wstrzymaniu transakcji.

Otrzymujesz płatność w innej walucie?

215. Jeśli masz otrzymać płatność w walucie innej niż waluta Twojego rachunku, upoważniasz nas do wymiany waluty.
216. Skupimy walutę wpływu po kursie kupna z tabeli kursów. Sprzedamy ją w walucie Twojego rachunku po kursie sprzedaży z tabeli kursów.

Niekompletne lub błędne dane transakcji

217. Jeśli przychodząca transakcja w obrocie dewizowym zawiera niekompletne lub błędne dane, poprosimy bank nadawcy o wyjaśnienia na koszt nadawcy transakcji. Zrealizujemy transakcję, gdy otrzymamy brakujące lub poprawione informacje.

ROZDZIAŁ 4: KARTY DO KONTA

A ZASADY WYDAWANIA KART DO KONTA

Gdzie znajdziesz informacje o kartach do konta?

218. Informacje o naszej ofercie kart do konta i warunkach ich wydawania znajdziesz na stronie internetowej.

Kto może wnioskować o kartę do konta?

219. Jeśli masz pełną zdolność do czynności prawnych, czyli możesz samodzielnie podpisywać umowy, możesz wnioskować o kartę do konta. Możesz to zrobić dla siebie albo dla innej osoby, która także ma pełną zdolność do czynności prawnych. Możesz również wnioskować o kartę dla **osób małoletnich** powyżej 13. roku życia. Osoba małoletnia musi posiadać ograniczoną zdolność do czynności prawnych.
220. Przy wspólnym koncie osobistym każdy właściciel może samodzielnie złożyć wniosek o kartę do konta dla siebie. Karta do konta dla innego użytkownika karty wymaga zgody wszystkich właścicieli wspólnego konta osobistego.
221. Jeśli wnioskujesz o kartę do konta dla osoby trzeciej, upoważniasz ją do korzystania z pieniędzy na koncie osobistym, a także korzystania z limitu kredytowego, jeśli został przyznany. Upoważnienie obejmuje realizację płatności kartą do konta w Twoim imieniu i na Twoją rzecz.

W jaki sposób otrzymasz kartę?

222. Kartę wyślemy Ci w ciągu 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym złożysz wniosek o kartę. Kartę wyślemy listem na Twój adres do korespondencji aktualny w dniu, w którym złożysz wniosek o kartę. Nie wysyłamy kart wirtualnych, o których informacje znajdziesz poniżej – w sekcji zatytułowanej „Dodatkowe informacje dotyczące kart wirtualnych”.

Aktywacja karty i ustawienie kodu PIN

223. Kartę możesz aktywować:
- 1) na infolinii,
 - 2) w placówce banku,
 - 3) w placówce franczyzowej,
 - 4) w bankowości internetowej lub
 - 5) w bankowości mobilnej.
224. Kod PIN możesz nadać po aktywacji karty. Możesz nadać i zmienić swój kod PIN:
- 1) na infolinii,
 - 2) w bankowości internetowej albo
 - 3) w bankowości mobilnej.
- Informacje o zmianie kodu PIN znajdziesz na stronie internetowej.

Pierwsza transakcja i kod PIN

225. Pierwsza transakcja z fizycznym użyciem karty nie może być transakcją zbliżeniową. Przy takiej transakcji zawsze musisz podać kod PIN. Nie dotyczy to kart wirtualnych.
226. Niektóre terminale w sklepach podczas pierwszej transakcji po aktywacji karty mogą wymagać od Ciebie trzykrotnego wpisania kodu PIN. Wpisz go 3 razy, nawet jeśli terminal pokaże, że kod PIN jest błędny.

Numer karty i jej CVC/CVV

227. Pokażemy Ci pełny numer karty i kod CVC/CVV w bankowości mobilnej, jeśli karta zaczyna się od numeru 537511, 513026, 54437096, 54875895, 54437051, 54875846. Dla innych kart te dane nie są widoczne.



Co to jest kod CVC/CVV?

- Kod weryfikacyjny służący do wykonywania transakcji w internecie.

Okres ważności karty do konta

228. Wydajemy karty do konta na czas określony. Karta do konta jest ważna do ostatniego dnia miesiąca wskazanego na niej.

229. Wznawiamy automatycznie karty do konta na kolejny okres ważności zgodnie z aktualną ofertą, którą znajdziesz na stronie internetowej. Nowa karta do konta będzie posiadała co najmniej te same funkcjonalności, co karta do konta podlegająca wznowieniu.

Kiedy nie wznowiamy karty do konta?

230. Mamy prawo nie wznowiać karty do konta na kolejny okres ważności, jeśli:
- 1) co najmniej 30 dni przed upływem ważności dotychczasowej karty do konta, zostanie ona zastrzeżona,
 - 2) użytkownik karty złoży pisemną rezygnację ze wznowienia karty do konta,
 - 3) dotychczasowa karta do konta nie została aktywowana,
 - 4) w dniu planowanego wznowienia karty na koncie osobistym utrzymuje się niedozwolone saldo,
 - 5) użytkownik karty nie wykonał transakcji kartowej przy jej użyciu przez 6 miesięcy przed utratą ważności karty do konta.

Ile kart do konta osobistego możesz mieć?

231. Użytkownik karty może mieć tylko jedną aktywną kartę tego samego rodzaju do tego samego konta osobistego. Karta tego samego rodzaju to karta tej samej **organizacji płatniczej** i z tym samym wizerunkiem. Do konta osobistego otwartego od 14.09.2019 r. wydamy maksymalnie 5 kart dla użytkownika karty.

B DODATKOWE INFORMACJE DOTYCZĄCE KART WIRTUALNYCH

Co wyróżnia karty wirtualne?

232. Karty wirtualne to karty dostępne tylko w formie elektronicznej.
233. O karty wirtualne możesz wnioskować w bankowości mobilnej i internetowej.
234. Kartami wirtualnymi możesz płacić jedynie zbliżeniowo lub w internecie.

C ZASADY UŻYTKOWANIA KART DO KONTA

Jak działa karta do konta?

235. Kartą do konta możesz wypłacać gotówkę i płacić bezgotówkowo za towary i usługi – w Polsce i za granicą. Dzięki karcie możesz wykonywać np. **bezgotówkowe transakcje kartą do konta za granicą** oraz **gotówkowe transakcje kartą do konta za granicą**.
236. Możesz płacić kartą do konta do kwoty dostępnej na koncie osobistym i zgodnie z ustalonymi limitami dziennymi. Wyjątki od tej zasady dotyczą transakcji autoryzowanych offline oraz blokady pieniędzy po transakcji. Opisujemy szczegółowo te sytuacje poniżej.

Transakcje autoryzowane offline

237. Karta do konta może działać offline – bez połączenia z nami, co wynika z przyczyn technicznych. W takiej sytuacji transakcje możesz autoryzować mimo braku pieniędzy na koncie osobistym.
238. Rozliczenie takiej transakcji może nastąpić po kilku dniach.

Blokada pieniędzy po transakcji

239. Po transakcji możemy zablokować pieniądze na Twoim koncie osobistym do dnia rozliczenia transakcji. Blokujemy pieniądze na Twoim koncie osobistym maksymalnie na 7 dni od dnia dokonania blokady.
240. Nie blokujemy pieniędzy na koncie osobistym po transakcji offline (bez połączenia z nami).
241. Brak blokady, zbyt niska blokada lub jej zdjęcie po 7 dniach (bez rozliczenia transakcji) nie zwalniają Cię z obowiązku zapewnienia pieniędzy na koncie osobistym na rozliczenie transakcji, opłat i prowizji.
242. Jeśli nie zapewnisz odpowiedniej kwoty pieniędzy, powstanie niedozwolone saldo. Traktujemy je jako Twoje zadłużenie przeterminowane.

Ograniczenia karty do konta do podstawowego rachunku płatniczego

243. Kartą do konta wydaną do podstawowego rachunku płatniczego nie możesz wypłacać gotówki ani płacić poza państwami członkowskimi.

Zmiana limitów

244. Możesz ustalać i zmieniać limity transakcji kartą do konta.
245. Nowy limit zaczyna obowiązywać w ciągu 2 dni roboczych od złożenia wniosku.

Sposób realizacji transakcji przez użytkownika karty

246. Transakcję autoryzujesz w jeden z poniższych sposobów:

- 1) podając **kod PIN** – jeśli jest wymagany,
- 2) podając:
 - a) numer karty do konta,
 - b) jej datę ważności,
 - c) kod CVC2/CVV2 (w przypadku transakcji wykonanej bez fizycznego użycia karty do konta),
 - d) element zapewniający **silne uwierzytelnienie**,
- 3) używając karty do konta – w przypadku, gdy transakcja nie wymaga potwierdzenia kodem PIN lub podpisem, w tym **transakcji zbliżeniowej**.

Płatności zbliżeniowe bez PIN-u

247. W Polsce możesz płacić zbliżeniowo bez użycia kodu PIN do 100 PLN podczas jednej transakcji.

248. Możesz zablokować tę funkcję w naszej placówce lub na infolinii.

Transakcja inicjowana przez odbiorcę

249. Jeśli transakcję inicjuje odbiorca lub odbywa się ona za jego pośrednictwem, możemy zablokować pieniądze na Twoim koncie osobistym. Taką blokadę możemy zrobić tylko za Twoją zgodą i na konkretną kwotę. Zwolnimy blokadę pieniędzy niezwłocznie po otrzymaniu zlecenia płatniczego, gdy otrzymamy informację o dokładnej kwocie transakcji.

Kiedy możemy odmówić realizacji transakcji?

250. Możemy odmówić zrealizowania transakcji, jeśli karta do konta jest nieważna, nieaktywna, zastrzeżona albo zablokowana. Możemy to zrobić także wtedy, gdy na koncie osobistym nie masz pieniędzy, które wystarczą do realizacji transakcji albo przekroczysz dzienny limit. Poinformujemy Cię o tym podczas próby wykonania płatności.

Jak rozliczamy transakcje?

251. Transakcję rozliczamy najpóźniej następnego dnia roboczego po otrzymaniu jej rozliczenia od organizacji płatniczej.

252. Transakcje w PLN rozliczamy bezpośrednio w tej walucie.

253. Dla kart Mastercard:

- 1) transakcje w EUR przeliczamy bezpośrednio na PLN według naszego kursu,
- 2) transakcje w innych walutach najpierw przeliczamy na EUR według kursu organizacji płatniczej, a potem na PLN według naszego kursu.

254. Dla kart VISA transakcje w EUR i innych walutach przeliczane są przez VISA na PLN według kursu tej organizacji płatniczej.

255. Od transakcji opisanych w punkcie 253 i 254 naliczamy prowizję określoną w Tabeli opłat.

Jakie kursy walut stosujemy?

256. Nasz kurs walut to kurs sprzedaży EUR ustalony na zasadach określonych w sekcji „[Jak ustalamy kursy walut?](#)”. Użyjemy kursu ogłoszonego jako pierwszy w naszej tabeli kursów w dniu otrzymania rozliczenia transakcji z organizacji płatniczej.

257. Kurs organizacji płatniczej to kurs walut tej organizacji z dnia rozliczenia przez nią transakcji. Jest on udostępniany na jej stronie internetowej.

Dodatkowe opłaty przy transakcjach z użyciem bankomatów

258. Za transakcje w bankomatach, wpłatomatach lub innych urządzeniach możesz ponieść dodatkową opłatę (tzw. surcharge). Jest to opłata, którą pobiera operator urządzenia realizującego transakcję. Wysokość oraz sposób pobrania opłaty są od nas niezależne.

Kalkulator kosztów przewalutowania

259. Na stronie internetowej znajdziesz kalkulator, który pozwala zapoznać się z kosztami przewalutowania w przypadku bezgotówkowych i gotówkowych transakcji kartą do konta za granicą (w państwach członkowskich). Koszt ten podajemy jako procentową wartość naszej marży w stosunku do najbardziej aktualnego referencyjnego kursu EUR ogłoszonego przez Europejski Bank Centralny.
260. Podczas wyliczania naszej marży stosujemy te same zasady, które opisaliśmy wcześniej w sekcji „[Jak rozliczamy transakcje?](#)”.
261. Przy bezgotówkowych i gotówkowych transakcjach kartą do konta za granicą (w państwach członkowskich) powiadomimy użytkownika karty o łącznych kosztach w formie:
- 1) powiadomienie „push”, który otrzymasz przy każdej transakcji,
 - 2) SMS, który dotyczy tylko pierwszej transakcji lub próby transakcji w tej samej walucie w danym miesiącu kalendarzowym.
- Możesz wybrać formę powiadomienia.
262. Użytkownik karty ma możliwość rezygnacji z powiadomień „push”, poprzez wyłączenie powiadomień dotyczących transakcji i zdarzeń w **aplikacji mobilnej**.

Transakcje zbliżeniowe

263. Transakcje zbliżeniowe realizujemy do wysokości limitu transakcji gotówkowych oraz limitów transakcji bezgotówkowych. Każdy z limitów (gotówkowy i bezgotówkowy) obejmuje również transakcje zbliżeniowe.
264. Aby zapłacić zbliżeniowo, wystarczy zbliżyć kartę do konta do **urządzenia**. Konieczne może być wpisanie kodu PIN – niezależnie od kwoty.
265. Wartość transakcji zbliżeniowych wchodzi w ustalone limity transakcji gotówkowych i transakcji bezgotówkowych. Wysokość limitów można w każdej chwili zmienić w bankowości internetowej, bankowości mobilnej lub na infolinii.

Limity transakcji internetowych

266. W ramach limitu transakcji bezgotówkowych wyodrębniamy limit transakcji internetowych. Limit ten jest równy wysokości ustalonego limitu transakcji bezgotówkowych (chyba, że inaczej uzgodniliśmy w umowie). Możesz go zmienić w bankowości internetowej, bankowości mobilnej oraz na infolinii. Limit ten nie może być większy niż limit transakcji bezgotówkowych.

D USŁUGA 3D SECURE

Co to jest 3D Secure?

267. Usługa 3D Secure to zabezpieczenie płatności bez fizycznego użycia karty. Polega ono na dodatkowej **autoryzacji** transakcji z użyciem **silnego uwierzytelnienia**. Szczegółowe informacje o usłudze 3D Secure znajdziesz na stronie internetowej.
268. Usługa 3D Secure aktywuje się wraz z pierwszą transakcją zrealizowaną z jej użyciem.

Jak przebiega autoryzacja w usłudze 3D Secure?

269. Autoryzacja w usłudze 3D Secure może odbywać się w następujących kanałach:

Bankowość mobilna	Bankowość internetowa	Cechy behawioralne	ePIN
1) Logujesz się do aplikacji mobilnej (np. odciskiem palca, face ID, kodem PIN, węzykiem lub hasłem), 2) sprawdzasz szczegóły transakcji, 3) potwierdzasz płatność w aplikacji mobilnej.	1) Logujesz się przy użyciu loginu i hasła, 2) sprawdzasz szczegóły transakcji, 3) potwierdzasz ją kodem SMS, który wysyłamy na Twój numer telefonu. Kod SMS wyślemy na podany przez Ciebie numer telefonu komórkowego do kontaktu z Tobą.	1) Oceniamy Twoje zachowanie, np. historię zakupów w danym sklepie, 2) dodatkowo wysyłamy Ci w wiadomości SMS hasło jednorazowe, którym potwierdzisz transakcję. Hasło wyślemy na podany przez Ciebie numer telefonu komórkowego do kontaktu z Tobą.	1) Sprawdzasz szczegóły transakcji, 2) potwierdzasz ją kodem SMS, który wysyłamy na Twój numer telefonu. Kod SMS wyślemy na podany przez Ciebie numer telefonu komórkowego do kontaktu z Tobą, 3) dodatkowo potwierdzasz wpisując ePIN.

Czy 3D Secure działa zawsze?

270. Dostępność usługi 3D Secure zależy od miejsca, w którym płacisz. Jeśli sprzedawca korzysta z 3D Secure, poprosimy Cię o dodatkowe potwierdzenie transakcji. Jeśli sprzedawca nie korzysta z 3D Secure, transakcja zostanie zrealizowana bez dodatkowej autoryzacji.

E WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI WIELOWALUTOWEJ

Aktywacja usługi wielowalutowej

271. Usługę wielowalutową możesz aktywować dla każdej karty wydanej do konta prowadzonego w PLN, która znajduje się w naszej aktualnej ofercie.

272. Aktywacja usługi wielowalutowej jest bezpłatna.

Podłączenie kont osobistych wielowalutowych

273. Jeśli masz u nas konta osobiste w walutach obcych (np. EUR, USD), możesz podłączyć je do swojej karty do konta. Dzięki temu płatności w tych walutach będą rozliczane bezpośrednio z odpowiedniego konta osobistego, bez przewalutowania.

274. Do jednej karty do konta możemy podłączyć kilka kont osobistych, ale tylko po jednym koncie osobistym w każdej walucie. Nie można podłączyć 2 kont osobistych w tej samej walucie.

275. Do jednego konta osobistego w danej walucie możemy podłączyć kilka kart wydanych do konta osobistego prowadzonego w PLN.

Gdzie zlecić podłączenie lub odłączenie konta osobistego?

276. Dyspozycję podłączenia karty do konta w walucie obcej lub jej odłączenia możesz złożyć Ty lub pełnomocnik. Możecie to zrobić w naszej placówce, placówce franczyzowej, bankowości internetowej, bankowości mobilnej oraz na infolinii.

Kiedy transakcja zostanie rozliczona bez przewalutowania?

277. Transakcje w walutach obcych, bezgotówkowe i gotówkowe transakcje kartą do konta wykonane za granicą, zostaną rozliczone bezpośrednio w tej walucie (bez przewalutowania). Wymaga to spełnienia wszystkich poniższych warunków:

- 1) karta do konta jest podłączona z kontem osobistym walutowym prowadzonym w tej samej walucie co waluta transakcji,
- 2) na koncie osobistym walutowym znajduje się wystarczająca ilość pieniędzy na pokrycie całej kwoty transakcji,
- 3) realizujesz transakcję w walutach EUR/USD/GBP/CHF lub w innej walucie, w której prowadzimy konto osobiste walutowe,
- 4) nie korzystasz z usługi **DCC (Dynamic Currency Conversion)**.

Kiedy transakcja zostanie rozliczona z konta osobistego w PLN?

278. Transakcje w walutach obcych, bezgotówkowe i gotówkowe transakcje kartą do konta za granicą obciążą w całości konto osobiste prowadzone w PLN – stosujemy te same zasady, które opisaliśmy wcześniej w sekcji [„Jak rozliczamy transakcje?”](#), jeżeli spełniony będzie przynajmniej jeden z poniższych warunków:

- 1) do karty do konta podpięte jest konto osobiste walutowe w walucie, w której realizujesz transakcję, ale nie ma na nim wystarczającej ilości pieniędzy,
- 2) do karty do konta nie jest podpięte konto osobiste walutowe w walucie, w której realizujesz transakcję,
- 3) realizujesz transakcję w walucie innej, niż ta, w której prowadzimy konto osobiste walutowe,
- 4) korzystasz z usługi DCC (Dynamic Currency Conversion).

Limity dla transakcji walutowych

279. Transakcje walutowe można realizować do wysokości limitów ustalonych dla danej karty do konta. Każda transakcja walutowa zmniejsza limit dla karty do konta w PLN.

Jakie informacje uzyskasz w bankomacie?

280. W bankomacie można sprawdzić ilość pieniędzy dostępnych na koncie osobistym prowadzonym w PLN, do którego została wydana karta do konta.

Przewalutowanie w usłudze DCC (Dynamic Currency Conversion)

281. Prowizje oraz kurs przewalutowania w ramach usługi DCC (Dynamic Currency Conversion) nie są naszymi prowizjami oraz kursami i są od nas niezależne.

Transakcje offline

282. Transakcje offline (bez połączenia z nami) zawsze obciążają konto osobiste w PLN – stosujemy te same zasady, które opisaliśmy wcześniej w sekcji „[Jak rozliczamy transakcje?](#)”. Transakcje offline nie powodują blokady pieniędzy na koncie osobistym prowadzonym w PLN i nie podlegają dziennym limitom transakcji. Ich rozliczenie może sprawić, że dojdzie do przekroczenia kwoty środków dostępnych na koncie osobistym.

Z jakiego konta osobistego pobierane są opłaty?

283. Naliczone przez nas opłaty i prowizje za korzystanie z karty do konta obciążają Twoje konto osobiste prowadzone w PLN, do którego została wydana karta do konta.

284. W niektórych sytuacjach opłaty pobierzemy z konta osobistego walutowego. Wyjątki te zostały przedstawione w tabeli poniżej:

Wyjątki	
Gotówkowa transakcja kartą do konta za granicą (w państwach członkowskich)	Te opłaty pobieramy z konta osobistego walutowego, jeśli transakcja została tam rozliczona.
Wyplata gotówki w bankomatach i pozostałych urządzeniach poza państwami członkowskimi	

285. Informacje o opłatach za karty do konta oraz prowizjach za wypłaty gotówki w bankomatach i pozostałych urządzeniach znajdziesz w tabeli opłat.

F ZASADY BEZPIECZEŃSTWA KART DO KONTA

Jak dbać o bezpieczeństwo karty do konta?

286. Jako użytkownik karty:

- 1) przechowuj kartę do konta, dane karty do konta oraz kod PIN z należytą starannością i nie możesz ich udostępniać innym osobom (w tym członkom rodziny), w tym także w celu przypisania karty do elektronicznego portfela,
- 2) nie przechowuj karty do konta razem z kodem PIN,
- 3) natychmiast zastrzeż kartę do konta, jeśli zostanie zgubiona, skradziona, użyta bez zgody lub dostęp do niej uzyska osoba nieuprawniona,
- 4) nie udostępniaj urządzenia, na którym zainstalowana jest aplikacja mobilna lub karta w postaci wirtualnej,
- 5) nie wpisuj pełnych danych karty, kodu CVV/CVC na stronie, na którą przekierował Cię link przesłany z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość takich jak SMS, mail, komunikator, bez upewniania się co do tożsamości odbiorcy płatności lub nadawcy wiadomości,
- 6) każdorazowo zapoznawaj się z treścią komunikatu uwierzytelniania dyspozycji przed zatwierdzeniem transakcji,
- 7) monitoruj na bieżąco obciążenia na koncie oraz zgłaszaj do nas transakcje nieautoryzowane, nienależycie wykonane lub niewykonane.

Co się dzieje w przypadku podania 3 razy błędnego kodu PIN

287. Jeśli podasz 3 razy nieprawidłowy kod PIN, zablokujemy możliwość wykonywania kolejnych transakcji wymagających kodu PIN do końca dnia. Możesz odblokować kartę do konta wcześniej na infolinii.

Czym różni się blokada od zastrzeżenia karty do konta?

288. Blokada i zastrzeżenie karty do konta to pojęcia, które wydają się być do siebie podobne – w obu przypadkach nie można korzystać z karty do konta. W praktyce to oznacza dwie zupełnie różne sytuacje:

Czym różni się blokada od zastrzeżenia karty do konta?	
Blokada	to tymczasowe wstrzymanie działania karty do konta – można ją odblokować.
Zastrzeżenie	to trwałe wyłączenie karty do konta z użycia.

289. Możesz zablokować, odblokować i zastrzec kartę do konta:

- 1) w naszej placówce,
- 2) na infolinii,
- 3) w bankowości internetowej,
- 4) w bankowości mobilnej.

Kiedy możemy zablokować lub zastrzec kartę do konta?

290. W tabeli poniżej znajdziesz informacje dotyczące okoliczności, w jakich możemy zastrzec lub zablokować kartę do konta.

Blokada	Zastrzeżenie
<ol style="list-style-type: none"> 1) wystąpią uzasadnione przyczyny związane z bezpieczeństwem karty do konta, 2) mamy podejrzenie nieuprawnionego użycia karty do konta, 3) mamy podejrzenie umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) wystąpią uzasadnione przyczyny związane z bezpieczeństwem karty do konta, 2) mamy podejrzenie nieuprawnionego użycia karty do konta, 3) mamy podejrzenie umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji, 4) podasz nieprawdziwe dane identyfikacyjne przy zawarciu umowy o kartę do konta, 5) dowiemy się o Twojej śmierci, 6) organ egzekucyjny zajmie konto osobiste, do którego została wydana karta do konta, 7) konto osobiste, do którego karta do konta jest wydana, zostanie zamknięte lub zablokowane, 8) upłynie okres wypowiedzenia umowy o kartę do konta lub umowy o konto osobiste, do którego została wydana karta do konta.
Zablokujemy kartę do momentu wyjaśnienia okoliczności, które były powodem jej zablokowania.	Po zastrzeżeniu, o których mowa powyżej w wierszach 1)-3), zastąpimy ją nową kartą do konta, gdy ustaną przyczyny zastrzeżenia. W tym celu mamy prawo skontaktować się z Tobą telefonicznie.

Zgłoszenia dotyczące nieautoryzowanych, niewykonanych i nienależycie wykonanych transakcji

291. Jeśli zauważysz, że transakcja płatnicza była nieautoryzowana, nie została wykonana lub została wykonana nienależycie (nieprawidłowo) – poinformuj nas o tym niezwłocznie. Więcej informacji na ten temat znajdziesz w sekcji „[Odpowiedzialność za transakcje nieautoryzowane, niewykonane i nienależycie wykonane](#)”.

ROZDZIAŁ 5: BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNA I BEZPIECZEŃSTWO

A WARUNKI KORZYSTANIA Z KANAŁÓW ZDALNYCH

Co można zrobić w kanałach zdalnych?

292. Za pomocą kanałów zdalnych możesz:

- 1) sprawdzić, ile masz pieniędzy i jaka jest historia operacji na Twoich produktach bankowych,
- 2) złożyć dyspozycje dotyczące posiadanych produktów,
- 3) złożyć dyspozycje dotyczące otwarcia nowych produktów i usług. Jeśli chcesz złożyć taką dyspozycję, wcześniej musisz zalogować się do kanałów zdalnych, na zasadach określonych w tym regulaminie,
- 4) przeprowadzać mobilną autoryzację dyspozycji lub potwierdzać inne oświadczenia składane w naszej placówce lub placówce franczyzowej (o ile udostępnimy taką możliwość). Możesz też zweryfikować swoją tożsamość podczas rozmowy na infolinii.

Jak zalogować się do kanałów zdalnych?

293. Aby zalogować się do kanałów zdalnych, musisz podać odpowiednie dane:

Gdzie chcesz się zalogować?	Elementy logowania	Dodatkowe informacje na temat logowania
Do bankowości internetowej	Login, hasło internetowe oraz element zapewniający silne uwierzytelnianie	Login oraz hasło internetowe wysyłamy odpowiednio wiadomością e-mail oraz powiadomieniem SMS na podany nam adres mailowy oraz numer telefonu. Możesz też zalogować się do bankowości internetowej z użyciem bankowości mobilnej. Kiedy zeskanujesz kod QR, który jest widoczny na stronie logowania do bankowości internetowej (aplikacją mobilną lub dowolnym skanerem kodów QR), przekierujemy Cię do bankowości mobilnej. Po zalogowaniu się do niej, możesz potwierdzić logowanie do bankowości internetowej.
Do bankowości telefonicznej	Login oraz hasło telefoniczne	Login oraz hasło telefoniczne wysyłamy odpowiednio wiadomością e-mail oraz powiadomieniem SMS na podany nam adres mailowy oraz numer telefonu. Udostępniamy usługę łatwego logowania, która polega na logowaniu się do bankowości telefonicznej samym hasłem telefonicznym. Aby skorzystać z tej usługi, musisz zadzwonić z numeru, który jest u nas zarejestrowany. W takiej sytuacji nie musisz wpisywać loginu. Jeśli posiadasz aktywną bankowość telefoniczną i masz dostęp do bankowości mobilnej, możesz połączyć się z bankowości mobilnej jako klient zweryfikowany.
	Kod weryfikacyjny podany przez doradcę na Infolinii, udostępnienie danych z wykorzystaniem aplikacji mObywatel lub e-Dowodu	Możliwość zalogowania się do bankowości telefonicznej z wykorzystaniem aplikacji mObywatel lub e-Dowodu poprzez Węzeł Krajowy. W tym celu musisz zadzwonić na infolinię. Doradca zweryfikuje Twoje dane i przekaże Ci kod weryfikacyjny. Po wpisaniu kodu na stronie internetowej w zakładce

		„Kontakt”, zostaniesz przekierowany do strony gov.pl, gdzie potwierdzisz swoją tożsamość, przekazując nam swoje dane za pośrednictwem aplikacji mObywatel lub eDowodu. Logowanie jest możliwe, jeżeli wszystkie czynności zostaną wykonane podczas jednego połączenia z doradcą na infolinii.
Do bankowości mobilnej	Hasło mobilne	Hasło mobilne ustanawiasz w aplikacji mobilnej po identyfikacji. Identyfikacja w aplikacji mobilnej odbywa się z użyciem elementu silnego uwierzytelnienia oraz przez podanie loginu i hasła internetowego.

Jak potwierdzasz swoje dyspozycje w bankowości internetowej i mobilnej?

294. Aby potwierdzić dyspozycję zleconą w bankowości internetowej, używasz jednej z dwóch metod:
- 1) jednorazowy Kod SMS – wysyłany na Twój numer telefonu podany w banku,
 - 2) mobilna autoryzacja – zatwierdzasz zlecenie w aplikacji, jeśli masz tę usługę włączoną.
295. Dyspozycję w aplikacji mobilnej potwierdzasz za pomocą:
- 1) kodu PIN bankowości mobilnej lub
 - 2) identyfikatora biometrycznego – np. odcisku palca lub skanu twarzy – po udostępnieniu przez nas takiej funkcjonalności, o czym zostaniesz przez nas poinformowany. Dla dyspozycji autoryzowanych identyfikatorem biometrycznym możemy wprowadzić ograniczenia. Takie sytuacje są wymienione w komunikacie.
296. Niektóre transakcje w bankowości internetowej i mobilnej możesz realizować bez wpisywania kodu autoryzacyjnego lub stosowania identyfikatora biometrycznego. Dotyczy to sytuacji, w których zgodnie z prawem nie trzeba stosować silnego uwierzytelniania. Takie sytuacje są wymienione w komunikacie. Możemy też wprowadzić limity – jeśli je przekroczysz, musisz potwierdzić transakcję z użyciem silnego uwierzytelniania.

Elektroniczna wizytówka pracownika

297. Podczas rozmowy z doradcą infolinii możesz zweryfikować jego tożsamość w bankowości mobilnej lub bankowości internetowej. Wyświetlimy tam informację zawierającą imię i nazwisko doradcy, z którym rozmawiasz, abyś mógł porównać ją z danymi podanymi przez doradcę. W chwili rozpoczęcia i zakończenia rozmowy z doradcą, otrzymasz od nas powiadomienie z aplikacji mobilnej, o ile korzystasz z bankowości mobilnej. Na wizytówce w bankowości mobilnej możesz też potwierdzić swoją tożsamość dla infolinii kodem PIN do bankowości mobilnej, bez podawania dodatkowych danych.

Autoryzacja na infolinii

298. Gdy składasz dyspozycję przez infolinię, możemy poprosić o silne uwierzytelnienie przez:
- 1) SMS,
 - 2) e-mail,
 - 3) mobilną autoryzację.

Kiedy zrealizujemy transakcję?

299. Transakcje zlecane w kanałach zdalnych zrealizujemy najpóźniej następnego dnia roboczego.
300. Jednak niektóre transakcje uznajemy za zlecone dopiero w następnym dniu roboczym. Są to transakcje:
- 1) zlecone w bankowości internetowej i bankowości mobilnej po godz. 22:00,
 - 2) zlecone na infolinii po godz. 19:00,
 - 3) zlecone w dni nie będące dniem roboczym.

Rachunek wspólny – osobne umowy

301. W przypadku produktów wspólnych każdy właściciel podpisuje odrębną umowę o kanały zdalne.

Dyspozycje w kanałach zdalnych

- 302. Każda dyspozycja złożona przez Ciebie w kanałach zdalnych i poprawnie autoryzowana jest równoznaczna z dyspozycją pisemną.
- 303. Utrwalamy wszystkie dyspozycje złożone przez Ciebie w kanałach zdalnych oraz ich potwierdzenia. Zasady informowania o wykonanych operacjach, opłatach i prowizjach określa umowa dotycząca produktu.

Kto płaci za połączenia i internet?

- 304. Ponosisz koszty korzystania z sieci (np. internet, rozmowy telefoniczne) – według stawek swojego operatora.

Czy rozmowy na infolinii są nagrywane?

- 305. Nagrywamy rozmowy przychodzące i wychodzące z infolinii. Nagrania są poufne i mogą być użyte jako dowód.

Dostawcy AIS i dostawcy PIS

- 306. Możesz za pośrednictwem dostawcy AIS uzyskać informację o stanie pieniędzy i historii operacji na kontach osobistych.
- 307. Możesz za pośrednictwem dostawcy PIS dysponować pieniędzmi na kontach osobistych.

Rejestracja urządzeń przez użytkownika w bankowości internetowej i mobilnej

- 308. Możesz zarejestrować **urządzenie mobilne** lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Musisz być jedynym użytkownikiem urządzenia.
- 309. Możesz zarządzać **zarejestrowanymi urządzeniami** (np. usunąć zarejestrowane urządzenie).
- 310. Zarejestrowane urządzenie może być wykorzystywane jako element **uwierzytelniania** użytkownika w kanałach zdalnych.

B MOBILNA AUTORYZACJA

Dostępność usługi

- 311. Usługa jest dostępna na wszystkich Twoich aktywnych urządzeniach mobilnych. Aktywacja usługi odbywa się w aplikacji mobilnej z poziomu ustawień lub podczas tworzenia nowego profilu użytkownika w aplikacji mobilnej. Możesz zarządzać urządzeniami z mobilną autoryzacją w ustawieniach aplikacji mobilnej.
- 312. Niektóre dyspozycje muszą być potwierdzone kodem SMS, pomimo aktywnej usługi mobilnej autoryzacji.

Po aktywacji usługi

- 313. Aktywacja usługi oznacza jednocześnie zmianę sposobu **autoryzacji** dyspozycji.
- 314. Po aktywacji usługi, dyspozycje składane w bankowości internetowej, które wymagają potwierdzenia znajdziesz w aplikacji mobilnej, w sekcji „Powiadomienia”. Dotyczy to także dyspozycji i innych oświadczeń składanych w naszych placówkach lub placówkach franczyzowych.

Kiedy zrealizujemy dyspozycję?

- 315. Przystąpimy do realizacji dyspozycji, gdy tylko potwierdzisz ją w aplikacji mobilnej w sekcji „Powiadomienia” za pomocą opcji „Potwierdź”. Przyjęcie lub odrzucenie dyspozycji do realizacji potwierdzimy w formie powiadomienia w bankowości internetowej.

C ZASADY BEZPIECZEŃSTWA

Bezpieczeństwo dyspozycji i kanałów zdalnych

- 316. Zobowiązujemy się do zapewnienia Ci bezpieczeństwa wykonywania dyspozycji.
- 317. Zobowiązujemy się do działania z należytą starannością oraz używania odpowiednich rozwiązań technicznych.
- 318. Traktujemy kanały zdalne jako bezpieczne środowisko do bieżącej komunikacji z Tobą. Dzięki temu możesz wygodnie i bezpiecznie korzystać z naszych usług płatności internetowych.
- 319. Jeśli na Twoim urządzeniu zostanie dodany nowy identyfikator biometryczny, automatycznie wyłączamy w Twojej aplikacji mobilnej możliwość logowania i autoryzacji identyfikatorem biometrycznym. Po zalogowaniu się do aplikacji za pomocą kodu PIN bankowości mobilnej, hasła mobilnego lub wzoru graficznego, będziesz mógł ponownie włączyć logowanie oraz autoryzację za pomocą identyfikatora biometrycznego.

Twoje obowiązki – dane do logowania

320. Musisz przechowywać login oraz hasło (hasło internetowe, hasło mobilne, hasło telefoniczne) z należytą starannością. Trzymaj je osobno i nie udostępniaj osobom trzecim.
321. Login i hasło internetowe albo hasło mobilne możesz udostępnić tylko dostawcy PIS i dostawcy AIS.

Twoje obowiązki – bezpieczeństwo urządzeń

322. Musisz zabezpieczyć urządzenia (np. komputer, telefon, tablet), przez które korzystasz z bankowości elektronicznej i telefonicznej.
323. Musisz chronić je przed złośliwym oprogramowaniem i dostępem osób trzecich. Sprawdź w tabeli, jak bezpiecznie korzystać z urządzeń do bankowości:

Co należy robić, aby chronić urządzenia?
Zainstaluj na urządzeniu aktualną wersję przeglądarki internetowej, legalne oprogramowanie systemowe i antywirusowe z aktualną bazą wirusów.
Stosuj zaporę sieciową (firewall).
Regularnie aktualizuj przeglądarkę internetową, system operacyjny i program antywirusowy.
Instaluj oprogramowanie tylko z oficjalnych źródeł.
Nie otwieraj ani nie odpowiadaj na e-maile od nieznanych nadawców.
Nie otwieraj plików nieznanego pochodzenia.
Nie pozwalaj innym osobom dodawać identyfikatora biometrycznego na Twoim urządzeniu mobilnym.

Twoje obowiązki – inne postanowienia (co jeszcze musisz robić)

324. Monitoruj na bieżąco obciążenia na koncie oraz zgłaszaj do nas transakcje nieautoryzowane, nienależycie wykonane lub niewykonane.
325. Dla własnego bezpieczeństwa:
- 1) sprawdzaj ustawione limity transakcji, kart i dostosowuj je do rzeczywistych potrzeb. Jeśli są ustawione zbyt wysoko w stosunku do twoich wydatków, zwiększasz ryzyko utraty środków w przypadku oszustwa;
 - 2) nie podejmuj decyzji lub działań pod wpływem presji zewnętrznej, prób manipulacji lub niezwyfikowanych informacji, które mogą prowadzić do błędów lub zagrożeń (w szczególności, gdy chodzi o informacje lub komunikaty pochodzące od nieznajomych osób);
 - 3) przed podjęciem jakichkolwiek działań związanych z Twoimi pieniędzmi, dokładnie zweryfikuj źródła informacji, aby mieć pewność co do ich prawdziwości i wiarygodności.

Wymagania techniczne i przerwy w dostępie

326. Udostępniamy Ci zasady bezpieczeństwa bankowości internetowej i mobilnej. Znajdziesz tam też informacje o minimalnych wymaganiach technicznych. Zasady te są dostępne na stronie internetowej.
327. Możemy czasowo ograniczyć dostęp do kanałów zdalnych. Dzieje się tak gdy prowadzimy modernizację, aktualizację i konserwację systemów.
328. O planowanych przerwach poinformujemy Cię przez powiadomienie na stronie internetowej. Zrobimy to co najmniej 1 dzień wcześniej. W przypadku awarii, zamieścimy powiadomienie tak szybko jak to możliwe.

Co zrobić w przypadku utraty kontroli nad danymi

329. Jeśli podejrzewasz, że nie masz wyłącznej kontroli nad danymi do logowania, musisz niezwłocznie zablokować dostęp do kanałów zdalnych. Zrób to także, gdy podejrzewasz, że ktoś ukradł te dane.
330. Zrób to, kontaktując się z naszą infolinią.
331. Możesz też zgłosić ten problem osobiście w naszej dowolnej placówce albo placówce franczyzowej.

Odblokowanie dostępu do kanałów zdalnych

332. Dostęp do kanałów zdalnych możesz odblokować w naszej placówce, placówce franczyzowej oraz za pomocą kanałów zdalnych wskazanych w **komunikacie**.

333. Dostęp do bankowości mobilnej możesz również zablokować i odblokować samodzielnie przez bankowość internetową.
334. Podczas odblokowania dostępu możemy przeprowadzić dodatkową weryfikację tożsamości.

Zmiana sposobu autoryzacji

335. Możesz zmienić sposób autoryzacji dyspozycji składanych w kanałach zdalnych w bankowości internetowej

336. Zmiana ta odbywa się następujący sposób:

Sytuacja	Co należy zrobić?
Jeśli chcesz przejść z mobilnej autoryzacji na kody SMS	musisz podać kod SMS w bankowości internetowej albo kod SMS i kod PIN w aplikacji mobilnej.
Jeśli chcesz przejść z kodów SMS na mobilną autoryzację	musisz aktywować usługę w aplikacji mobilnej przypisanej do mobilnej autoryzacji i zatwierdzić dyspozycję kodem PIN.
Jeśli aplikacja mobilna zostanie dezaktywowana	zmiana mobilnej autoryzacji na kod SMS następuje automatycznie.

337. Wprowadzenie błędnych danych może spowodować czasową blokadę dostępu do usług bankowości. Poniżej znajdziesz zestawienie najczęstszych sytuacji, które prowadzą do blokady oraz ich skutków:

Sytuacja	Co się stanie?
3 razy błędne hasło internetowe w bankowości internetowej	blokada bankowości internetowej i brak możliwości autoryzacji dyspozycji; odblokowanie bankowości internetowej przywraca możliwość autoryzowania dyspozycji
5 razy błędny kod autoryzacyjny	blokada bankowości internetowej i brak możliwości autoryzacji dyspozycji; odblokowanie bankowości internetowej przywraca możliwość autoryzowania dyspozycji
3 razy błędne hasło internetowe podczas tworzenia profilu w bankowości mobilnej	blokada bankowości internetowej
3 razy błędne hasło telefoniczne przy logowaniu na infolinię	blokada bankowości telefonicznej
3 razy błędna próba zalogowania się do bankowości telefonicznej z wykorzystaniem Węzła Krajowego	blokada bankowości telefonicznej
3 razy błędne hasło mobilne	blokada bankowości mobilnej
5 razy błędny kod PIN	blokada bankowości mobilnej

Możliwość blokady kanałów zdalnych

338. Możemy zablokować dostęp do kanałów zdalnych, jeśli mamy podejrzenie ich nieuprawnionego użycia albo celowego (umyślnego) doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
339. Dostęp może być też zablokowany, jeśli kanały zdalne są powiązane z kredytem, a istnieje ryzyko utraty zdolności kredytowej.
340. Poinformujemy Cię o zablokowaniu kanałów zdalnych przed ich zablokowaniem, a jeśli nie będzie to możliwe – jak najszybciej po zablokowaniu. Zrobimy to poprzez kontakt na Twój: adres e-mail lub numer telefonu.
341. Odblokujemy dostęp niezwłocznie po ustaniu przyczyny blokady.

Odmowa dostępu dla dostawców usług (AIS / PIS)

342. Możemy odmówić dostawcy AIS albo dostawcy PIS dostępu do Twojej bankowości internetowej lub mobilnej. Dzieje się tak tylko wtedy, gdy istnieją obiektywnie uzasadnione i dobrze udokumentowane powody związane z nieuprawnionym lub nielegalnym dostępem.

343. Poinformujemy Cię o tym najpóźniej do końca następnego dnia roboczego. Zrobimy to poprzez kontakt na Twój adres e-mail lub numer telefonu.
344. Nie poinformujemy Cię jedynie wtedy, gdy zabraniają tego przepisy lub gdy wymaga tego bezpieczeństwo.

Pliki cookies w bankowości internetowej

345. Korzystanie z bankowości internetowej odbywa się z użyciem plików cookies.
346. Na stronie internetowej używamy 2 rodzajów plików cookies:
- 1) sesyjne (session cookies) – to tymczasowe pliki, które są na Twoim urządzeniu do momentu wylogowania, opuszczenia strony lub zamknięcia przeglądarki internetowej,
 - 2) stałe (persistent cookies) – to pliki, które są przechowywane na Twoim urządzeniu przez czas określony w ich ustawieniach lub do momentu ich usunięcia.
347. Pliki cookies pomagają nam utrzymać Twoją sesję w bankowości internetowej. Jeśli wyłączysz pliki cookies w swojej przeglądarce, możesz stracić dostęp do bankowości internetowej.

D WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI BLIK

Zastosowanie innych zasad

348. W sprawach nieuregulowanych w tym podrozdziale do transakcji realizowanych w ramach **usługi BLIK** zastosowanie mają pozostałe postanowienia tego regulaminu.

Z którego konta osobistego są realizowane transakcje BLIK?

349. Przed rozpoczęciem korzystania z usługi BLIK wskazujesz konto osobiste, z którego będą realizowane transakcje. Masz możliwość zmiany konta osobistego w dowolnym momencie w bankowości internetowej.

Co można zrobić w ramach usługi BLIK?

350. Dzięki usłudze kod BLIK możesz:
- 1) wypłacać gotówkę w PLN w punktach oznaczonych znakiem BLIK, w tym w bankomatach,
 - 2) płacić w PLN w terminalach umożliwiających realizację takiej transakcji,
 - 3) płacić w PLN przez internet,
 - 4) wpłacać gotówkę w PLN we wpłatomatach obsługujących BLIK,
 - 5) wysyłać przelewy na telefon BLIK (przelew natychmiastowy, który wykorzystuje numer telefonu jako identyfikator odbiorcy). Przelew na telefon BLIK nie wymaga użycia **kodu BLIK**.

Płatność online bez kodu BLIK

351. Możesz płacić przez internet bez wpisywania kodu BLIK, jeśli wcześniej dodasz sklep lub przeglądarkę internetową do zapamiętanych. Każda dyspozycja zapłaty musi być autoryzowana przez użytkownika.
352. Użytkownik może zarządzać zapamiętanymi sklepami i przeglądarkami internetowymi przez bankowość internetową lub bankowość mobilną.

Limity transakcji BLIK

353. Masz domyślnie ustawione limity kwotowe dla różnych typów transakcji BLIK.
354. Użytkownik może zmieniać domyślne limity dla transakcji BLIK w bankowości internetowej oraz bankowości mobilnej do wysokości limitów ustalonych przez nas. Wysokość limitów określiliśmy w sekcji „[Zasady realizacji transakcji płatniczych dla osób fizycznych w VeloBank S.A.](#)”.

Jak działa przelew na telefon BLIK?

355. Aby korzystać z przelewu w usłudze przelew na telefon BLIK, musimy powiązać numer telefonu z usługą BLIK. W tym celu musisz udzielić zgody w bankowości internetowej lub bankowości mobilnej na powiązanie numeru telefonu z usługą BLIK. Numer telefonu zostanie przekazany **dostawcy** usługi BLIK, aby mógł on zrealizować przelew na telefon BLIK. Musisz potwierdzić każdorazowe powiązanie numeru telefonu z usługą przez potwierdzenie kodem SMS.
356. Konto osobiste przypisane do numeru telefonu w usłudze BLIK, który został wskazany w przelewie, zostanie obciążone (przy przelewie wychodzącym) lub uznane (przy przelewie przychodzącym) kwotą przelewu.

Na czym polega usługa prośba o przelew BLIK?

357. W ramach usługi **prośba o przelew BLIK** możesz otrzymywać i wysyłać prośby o przelew BLIK. W ramach tej usługi możesz też skorzystać z **podziału rachunku BLIK**.

358. Usługa dostępna jest w bankowości mobilnej od wersji aplikacji, która jest wskazana w komunikacie.
359. Aby skorzystać z usługi prośba o przelew BLIK użytkownik musi aktywować usługę przelew na telefon BLIK.
360. Dyspozycja polecenia przelewu w usłudze prośba o przelew BLIK może być złożona przez użytkownika, który zleci przelew po otrzymaniu w bankowości mobilnej prośby o przelew od innego użytkownika BLIK.
361. Dyspozycja polecenia przelewu w ramach usługi prośba o przelew BLIK wykonywana jest zawsze z rachunku powiązanego z usługą BLIK.

Co musi zawierać prośba o przelew BLIK?

362. Prośba o przelew musi zawierać:
- 1) kwotę przelewu (w PLN),
 - 2) opis przelewu,
 - 3) nazwę lub imię i nazwisko odbiorcy prośby,
 - 4) numer telefonu odbiorcy prośby.

Na czym polega podział rachunku BLIK?

363. **Proszący** ma możliwość wysłania prośby o przelew BLIK do kilku użytkowników BLIK jednocześnie, z zaznaczeniem, że parametry prośby o przelew BLIK pozostaną takie same dla każdej prośby.
364. Możemy umożliwić wysłanie więcej niż jednej prośby o przelew BLIK jednocześnie do różnych użytkowników BLIK.
365. Podział rachunku BLIK pozwala na podział wskazanej kwoty między kilku użytkowników BLIK poprzez wysłanie do każdego z nich prośby o przelew BLIK.

Anulowanie lub ponowienie prośby o przelew BLIK

366. Proszący może anulować prośbę o przelew BLIK w bankowości mobilnej najpóźniej przed potwierdzeniem wykonania przelewu lub jego odrzuceniem przez użytkownika BLIK. Prośba jest ważna 72 godziny od chwili wysłania.
367. Użytkownik ma możliwość jednorazowego ponowienia przeterminowanej prośby o przelew BLIK do 5 dni od daty jej wygaśnięcia.

Dyspozycje odbiorcy prośby o przelew BLIK

368. Kiedy otrzymasz prośbę o przelew BLIK możesz zlecić dyspozycję przelewu lub odrzucić prośbę. Złożenie dyspozycji przelewu środków w odpowiedzi na otrzymaną prośbę następuje z rachunku powiązanego z usługą BLIK, na rachunek powiązany ze wskazanym w niej numerem telefonu oraz na wskazaną przez proszącego kwotę.
369. Prośba o przelew BLIK zostaje zaakceptowana przez użytkownika, do którego została ona przesłana, w momencie, w którym użytkownik autoryzuje przelew w odpowiedzi na prośbę o przelew BLIK.

Kiedy realizowana jest prośba o przelew BLIK?

370. Przelew na telefon BLIK w odpowiedzi na prośbę o przelew BLIK realizujemy najpóźniej w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu, w którym otrzymaliśmy polecenie tego przelewu przez Bank.

Zablokowanie prośby o przelew BLIK

371. Możesz zablokować otrzymywanie prośb o przelew BLIK od wybranych lub wszystkich numerów telefonów.

Wyłączenie usługi BLIK

372. Aby wyłączyć usługę BLIK, składasz dyspozycję w bankowości internetowej. Jeśli chcesz ponownie skorzystać z usługi BLIK, musisz złożyć dyspozycję aktywacji usługi.
373. Usługa BLIK zostanie wyłączona, gdy:
- 1) zostanie zamknięte konto osobiste, które wskażesz do realizacji transakcji w ramach usługi BLIK,
 - 2) wypowiedzisz bankowość elektroniczną.

Zasady bezpieczeństwa

374. Zobowiązujesz się przestrzegać zasad bezpieczeństwa zawartych w tym regulaminie.

E BLOKADA SEJF

Czym jest blokada sejf?

375. Możesz zablokować część pieniędzy na koncie za pomocą blokady sejf. Dzięki temu zablokowane pieniądze nie będą dostępne do codziennych transakcji – aż do momentu, gdy je odblokujesz.
376. Maksymalna wartość blokady to suma kwoty już zablokowanej i kwoty pieniędzy dostępnych na koncie.

Wyłączenie funkcji blokady sejf

377. Możemy tymczasowo wyłączyć funkcję blokady sejf i anulować blokadę sejf, jeśli na koncie pojawi się ważniejsza blokada, np. związana z:
- 1) windykacją należności,
 - 2) zajęciem egzekucyjnym,
 - 3) rozwiązaniem umowy o konto,
 - 4) śmiercią właściciela konta,
 - 5) nieprawidłowościami na umowie konta,
 - 6) zamrożeniem pieniędzy na koncie.
378. Jeśli zrezygnujesz z umowy o kanały zdalne, blokada sejf zostanie automatycznie anulowana.

F USŁUGA CAF

Usługa CAF

379. Możesz zgodzić się, by bank odpowiedział na wniosek o tzw. **usługę CAF**. Dotyczy to potwierdzenia dostępności pieniędzy na koncie osobistym.
380. W takim wypadku możemy udzielić odpowiedzi dostawcy wydającemu instrumenty płatnicze, które są oparte na karcie płatniczej.
381. Wyrażasz taką zgodę w bankowości internetowej lub bankowości mobilnej. Dzieje się to przed wystąpieniem przez takiego dostawcę z pierwszym wnioskiem o usługę CAF.
382. Aby wyrazić zgodę, musisz wskazać dane konta osobistego oraz dane dostawcy.
383. Możesz odwołać udzieloną wcześniej zgodę.

ROZDZIAŁ 6: LOKATY

A PODSTAWOWE INFORMACJE O LOKATACH

Lokata indywidualna albo wspólna

384. Prowadzimy lokatę w formie:

- 1) rachunku indywidualnego dla jednej osoby,
- 2) rachunku wspólnego dla kilku osób.

Jakie warunki musisz spełnić, żeby móc otworzyć lokatę?

385. Możesz otworzyć i korzystać z lokat, jeśli podpiszesz potwierdzenie zawarcia umowy, zaakceptujesz tabelę oprocentowania lub **kartę produktu**. Zależy to od sposobu, w jaki korzystasz z naszych produktów i usług (np. przez internet lub w naszej placówce).

Lokata odnawialna albo nieodnawialna

386. Możesz założyć lokatę odnawialną albo nieodnawialną (chyba że warunki lokaty stanowią inaczej).

Czy możemy odmówić założenia lokaty online?

387. Jeśli chcesz założyć lokatę przez stronę internetową lub przez kanały zdalne, możemy odmówić założenia lokaty, gdy:

- 1) przekazujesz inną kwotę niż zadeklarowana w dyspozycji założenia lokaty,
- 2) przekazujesz pieniądze na niewłaściwy rachunek (inny niż podany przez nas),
- 3) przekazane przez Ciebie pieniądze wpłynęły do nas po upływie okresu ważności tej dyspozycji,
- 4) pieniądze wpłynęły do nas z rachunku, którego nie jesteś właścicielem.

388. Gdy odmówimy założenia lokaty, zwracamy pieniądze na rachunek, z którego do nas wpłynęły.

Kto może założyć lokatę wspólną?

389. Każdy z właścicieli rachunku wspólnego może sam założyć lokatę, także w imieniu pozostałych. Pieniądze, z których będzie założona lokata, muszą pochodzić z rachunku wspólnego właścicieli (innego niż lokata wspólna). Lokata wspólna będzie założona na rzecz tych samych właścicieli rachunku, z którego pochodzą pieniądze na jej założenie.

Brak wyciągów z lokaty

390. Jeśli otrzymasz potwierdzenie zawarcia umowy lokaty, nie musimy przysyłać Ci wyciągów z rachunku lokaty.

Gotówkowa i bezgotówkowa obsługa lokat

391. Prowadzimy obsługę lokat w formie gotówkowej i bezgotówkowej.

392. Możesz wpłacić gotówkę na lokatę lub wypłacić gotówkę z lokaty.

393. Możesz przelać pieniądze na lokatę albo z lokaty tylko w tej walucie, w której masz lokatę. Jeśli lokata jest w walucie obcej, taki przelew można wykonać tylko na rachunek prowadzony u nas.

Lokaty walutowe

394. Gotówkową obsługę lokat walutowych prowadzimy tylko w niektórych placówkach. Ich listę znajdziesz na stronie internetowej, infolinii oraz w naszych placówkach. Placówki franczyzowe nie obsługują gotówkowo lokat walutowych.

395. Jeśli założysz lokatę walutową w formie bezgotówkowej to likwidacja tej lokaty może nastąpić wyłącznie w formie przelewu.

Zakończenie lokaty

396. Możesz zdecydować, co się stanie z pieniędzmi po zakończeniu lokaty. Wystarczy, że najpóźniej dzień przed końcem okresu umownego złożysz dyspozycję zmiany sposobu rozliczenia. Pamiętaj, żeby sprawdzić, czy warunki Twojej lokaty pozwalają na złożenie takiej dyspozycji.

397. Sprawdź w tabeli poniżej, co dzieje się z pieniędzmi w zależności od rodzaju lokaty:

Rodzaj lokaty	Co się stanie z pieniędzmi?
Lokata nieodnawialna	Kapitał i odsetki przelejemy na wskazane przez Ciebie konto oszczędnościowe albo konto osobiste prowadzone przez nas. Konto musi mieć tych samych właścicieli co lokata.
Lokata odnawialna	Lokata się odnowi. Będzie kontynuowana na warunkach z tabeli oprocentowania z dnia odnowienia lokaty, o takim samym okresie lokowania jak dotychczasowa lokata.

B LOKATY OSÓB MAŁOLETNIICH

Osoby ubezwłasnowolnione

398. Postanowienia dotyczące lokat dla osób małoletnich mają też zastosowanie do lokat prowadzonych dla osób ubezwłasnowolnionych. Sprawdź szczegóły w tabeli poniżej:

Osoby ubezwłasnowolnione całkowicie	Osoby ubezwłasnowolnione częściowo
odpowiednie stosowanie zasad obowiązujących wobec osób małoletnich poniżej 13 lat	odpowiednie stosowanie zasad obowiązujących wobec osób małoletnich, które ukończyły 13 lat

399. Abyśmy mogli właściwie obsłużyć lokaty dla osób ubezwłasnowolnionych, będziemy potrzebować:

- 1) orzeczenia właściwego sądu o ubezwłasnowolnieniu, w którym określono jego zakres lub
- 2) orzeczenia o uchyleniu bądź zmianie zakresu ubezwłasnowolnienia.

Jak założyć lokatę dla osoby małoletniej?

400. Lokaty osób małoletnich prowadzimy wyłącznie w formie rachunków indywidualnych. Lokaty te możesz założyć w naszej placówce oraz w placówce franczyzowej.
401. Umowę lokaty w imieniu osoby małoletniej zawiera jej przedstawiciel ustawowy (rodzic lub opiekun prawny).

Dostęp do pieniędzy po 13. roku życia

402. Osoba małoletnia mająca lokatę może, po ukończeniu 13 lat, dysponować pieniędzmi na lokacie. Nie dotyczy to sytuacji, gdy jej przedstawiciel ustawowy sprzeciwił się temu na piśmie.

Wypłaty z lokaty osoby małoletniej

403. Pieniądze z lokaty osoby małoletniej do 13 lat możemy wypłacić na żądanie i do rąk przedstawiciela ustawowego tej osoby.
404. Wypłata z lokaty osoby małoletniej na podstawie dyspozycji opiekuna, kuratora lub zarządcy, niezależnie od kwoty, wymaga zezwolenia sądu opiekuńczego.
405. Osoba małoletnia nie może udzielać pełnomocnictw oraz składać dyspozycji wkładem na wypadek śmierci.

Osiągnięcie pełnoletności przez właściciela lokaty

406. Gdy osoba małoletnia osiągnie pełnoletność, lokatę prowadzimy na ogólnych zasadach przyjętych dla lokat.

Darowizna, spadek, zapis

407. Zdarza się, że wpłata na lokatę osoby małoletniej stanowi darowiznę, spadek lub zapis. W takich sytuacjach darczyńca lub spadkodawca mogą zastrzec, że zarząd nad kwotą nie będzie sprawowany przez przedstawicieli ustawowych osoby małoletniej. Równocześnie mogą wyznaczyć zarządcę tej części majątku.
408. Honorujemy darowiznę, spadek lub zapis. W takiej sytuacji musimy otrzymać odpis umowy darowizny albo testamentu wraz z prawomocnym postanowieniem sądu, które stwierdza prawa do spadku.
409. Jeśli darczyńca lub spadkodawca nie wskaże zarządcy, zarząd nad pieniędzmi sprawuje kurator wyznaczony przez sąd opiekuńczy.

C OPROCENTOWANIE LOKAT

Warunki prowadzenia lokaty

410. Pieniądze na lokacie mogą być oprocentowane według stałej lub zmiennej stopy procentowej.
411. Udostępniamy Ci informacje dotyczące warunków Twojej lokaty. Szczegóły dotyczące dostępu do warunków lokaty sprawdź w tabeli poniżej.

Warunki lokaty obejmują:



- wysokość oprocentowania,
- typ oprocentowania,
- zasady kapitalizacji i naliczania odsetek,
- dostępne waluty,
- inne warunki prowadzenia lokaty.

W zależności od kanału dostępu do Twoich produktów i usług znajdziesz je w:

- umowie lokaty,
- tabeli oprocentowania,
- karcie produktu.

412. Możemy wydać odrębne regulaminy szczegółowe dla niektórych produktów i usług, które oferujemy w ramach promocji lub sprzedażowych akcji specjalnych.
413. W tabeli oprocentowania lub karcie produktu znajdziesz także inne ważne informacje dotyczące lokat. Wymieniliśmy je w tabeli poniżej:

W przypadku lokat tabela oprocentowania lub karta produktu określa również:



- okres umowny,
- minimalne kwoty,
- odnawialność,
- możliwość zmiany parametru odnawialności oraz
- warunki naliczania odsetek w przypadku wypłaty pieniędzy przed zakończeniem okresu umownego.

Otwarcie lokaty

414. Każda lokata stanowi odrębną umowę.
415. Lokatę otworzymy po wpływie pieniędzy na lokatę.
416. Gdy złożysz dyspozycję założenia lokaty albo przelejesz na nią pieniądze w dniu, który nie jest dniem roboczym, lokatę założymy w następnym dniu roboczym. Umowa lokaty może jednak określać inne zasady.

Okres umowny lokaty

417. Okres umowny lokaty rozpocznie się w dniu, w którym pieniądze wpłyną na lokatę. Jeśli odnowisz lokatę, nastąpi to w ostatnim dniu poprzedniego okresu.

Przykład



- Zakładasz lokatę na 3 miesiące.
Pieniądze wpłynęły na lokatę 11 marca – to właśnie tego dnia zaczyna się okres umowny lokaty.
- Lokata zakończy się po 3 miesiącach – 11 czerwca.
Jeśli Twoja lokata jest odnawialna, to 11 czerwca automatycznie rozpocznie się nowy okres lokaty – znów na 3 miesiące.
- Nowy okres potrwa od 11 czerwca do 11 września.

418. Przelew pieniędzy z lokaty zrealizujemy najpóźniej w następnym dniu roboczym, jeśli:
- 1) ostatni dzień okresu umownego przypada w dniu, który nie jest dniem roboczym, oraz

- 2) do przelewu środków z lokaty wskazałeś konto w innym banku.

Przykład



- Zakładasz lokatę na 1 miesiąc, a pieniądze wpłynęły na lokatę 12 kwietnia. To oznacza, że lokata zakończy się 12 maja.
- 12 maja przypada w niedzielę, która nie jest dniem roboczym. W dyspozycji wskażesz, że pieniądze mają zostać przebrane na rachunek w innym banku.

Co się stanie?

- Nie zrealizujemy przelewu w niedzielę. Zamiast tego pieniądze zostaną przebrane najpóźniej w poniedziałek – 13 maja, czyli w następnym dniu roboczym.

419. Jeśli okres umowny jest wyrażony w miesiącach, to ostatni dzień okresu umownego upływa w dniu odpowiadającym dacie wpłaty. Gdyby takiego dnia w miesiącu nie było, okres umowny upływa w ostatnim dniu tego miesiąca.



Przykład

- Zakładasz lokatę 31 stycznia na 1 miesiąc.
- Luty nie ma 31 dni, więc lokata zakończy się 28 lutego (lub 29 lutego, jeśli rok jest przestępny).

420. Jeśli okres umowny jest wyrażony w dniach, datę końca lokaty ustalamy w następujący sposób: do daty założenia lokaty dodajemy liczbę dni okresu umownego.
421. W trakcie okresu umownego nie możesz dopłacić pieniędzy na lokatę, wypłacić pieniędzy z lokaty ani zmienić okresu umownego (chyba że w umowie lokaty umówiliśmy się inaczej).

Odsetki

422. Odsetki na rachunku naliczamy za rzeczywistą liczbę dni, w których pieniądze są na rachunku. Umowa rachunku może jednak przewidywać inne zasady naliczania odsetek.
423. Naliczanie rozpoczyna się od dnia wpłaty pieniędzy. Kończy się w dniu przed zakończeniem okresu umownego lub dniem likwidacji rachunku. Na potrzeby naliczania odsetek przyjmuje się, że rok liczy 365 dni.
424. Dopisane odsetki za ostatni okres umowny wypłacimy na Twoje żądanie wyłącznie w całości. Odsetki, których nie wypłacisz w dniu odnowienia lokaty, zostaną dopisane do jej kwoty. Wtedy nie będziesz już mógł wypłacić ich osobno. Odsetki na lokacie naliczamy i dopisujemy w tej samej walucie co waluta rachunku na koniec okresu umownego. Warunki Twojej lokaty mogą przewidywać inne działanie w takiej sytuacji.
425. Jeśli wypłacisz pieniądze przed zakończeniem okresu umownego, umowa lokaty ulegnie rozwiązaniu. W takim przypadku stracisz wszystkie odsetki. Warunki Twojej lokaty mogą przewidywać inne następstwa w takiej sytuacji.
426. Odsetki pomniejszamy o podatek od zysków kapitałowych, naliczony zgodnie z przepisami ustawy o PIT.

ROZDZIAŁ 7: ZAKOŃCZENIE UMOWY I PRZENIESIENIE KONTA

A PRZENIESIENIE KONTA

Możliwość przeniesienia konta

427. Możesz przenieść swoje konto z jednego banku do drugiego. Dotyczy to tylko banków, które mają siedzibę w Polsce.
428. Szczegółowe informacje o tym, jak wygląda proces przenoszenia konta, udostępniamy bezpłatnie:
- 1) w placówkach,
 - 2) na stronie internetowej.

Przekazanie informacji o Twoim koncie

429. Jeśli poprosisz, przekazemy Ci informacje związane z Twoim kontem, takie jak:
- 1) listę aktywnych zleceń stałych i poleceń zapłaty, które mają zostać przeniesione,
 - 2) informacje o regularnie przychodzących przelewach oraz poleceniach zapłaty, które były zrealizowane na Twoim koncie w ostatnich 13 miesiącach.

B TRYB I WARUNKI ROZWIĄZANIA UMOWY

Odstąpienie od umowy zawartej na odległość

430. Jeśli umowa została zawarta na odległość, możesz od niej odstąpić bez podania przyczyny.
431. Aby to zrobić, musisz złożyć oświadczenie na piśmie.
432. Masz na to 14 dni od zawarcia umowy.

Rozwiązanie umowy przez Ciebie

433. Możesz rozwiązać umowę rachunku lub kartę do konta lub o kanały zdalne. Nie dotyczy to umowy lokaty oraz rachunku przejściowego do zakładania lokat przelewem.
434. Możesz rozwiązać pojedynczą umowę lub wszystkie umowy zawarte na podstawie jednej umowy.
435. Aby rozwiązać umowę, musisz złożyć nam wypowiedzenie:
- 1) pisemnie,
 - 2) przez infolinię (ponosisz opłatę za połączenie według taryfy operatora),
 - 3) przez bankowość internetową albo
 - 4) przez bankowość mobilną.
436. Gdy chcesz rozwiązać umowę, musisz zachować 30-dniowy okres wypowiedzenia.

Odstąpienie lub rozwiązanie umowy – rachunek wspólny

437. Jeśli masz rachunek wspólny, wypowiedzenie albo odstąpienie od umowy rachunku może złożyć samodzielnie każdy z właścicieli rachunku. Wypowiedzenie albo odstąpienie wywołuje skutek wobec wszystkich właścicieli rachunku.

Wypowiedzenie umowy o kanały zdalne – rachunek wspólny

438. Jeśli jeden z właścicieli rachunku wspólnego wypowiada umowę o kanały zdalne, kanał ten jest wyłączany tylko dla niego. Odbieramy mu dostęp do kanałów zdalnych po upływie okresu wypowiedzenia umowy o kanały zdalne.

Rozwiązanie umowy przez nas

439. Możemy rozwiązać umowę rachunku (poza umową lokaty) lub o kartę do konta lub o kanały zdalne z ważnych przyczyn.
440. Możemy rozwiązać pojedynczą umowę lub wszystkie umowy zawarte na podstawie jednej umowy.
441. Ważna przyczyna wystąpi, jeśli:
- 1) podasz nieprawdziwe informacje, które są związane z zawarciem i wykonaniem umowy,
 - 2) rachunek jest wykorzystywany niezgodnie z przeznaczeniem,
 - 3) w ciągu 3 kolejnych miesięcy na rachunku nie ma żadnych obrotów (poza dopisywaniem odsetek lub pobieraniem opłat lub prowizji),
 - 4) otrzymasz od nas wezwanie do spłaty niedopuszczalnego salda debetowego i nie spłacisz go w ciągu 14 dni.

442. Aby rozwiązać umowę, musimy złożyć Ci pisemnie lub mailowo wypowiedzenie i zachować dwumiesięczny okres wypowiedzenia.

Rozwiązanie umowy, gdy nie możemy zastosować środków bezpieczeństwa finansowego

443. Jeśli nie będziemy mogli zastosować wobec Ciebie co najmniej jednego ze środków bezpieczeństwa finansowego, rozwiążemy umowę.

Zasady dla umów od 1 lipca 2016 r. – rozwiązanie, odnowienie, waloryzacja

444. Postanowienia zawarte w poniższych punktach stosujemy do umów zawieranych od 1 lipca 2016 r.
445. Umowa rachunku (inna niż umowa rachunku wspólnego) rozwiąże się:
- 1) w dniu Twojej śmierci albo
 - 2) po 10 latach od wydania przez Ciebie ostatniej dyspozycji dotyczącej tego rachunku. Przy czym, stanie się tak, jeśli umowa rachunku nie była zawarta na czas oznaczony dłuższy niż 10 lat.
- W takich wypadkach umowa wiąże do chwili wypłaty pieniędzy właściwej osobie (która ma do nich tytuł prawny).
446. Jeśli chcesz odnowić umowę rachunku zawartą na czas oznaczony dłuższy niż 10 lat, potrzebna jest Twoja dyspozycja. Takiej samej dyspozycji wymaga odnowienie umowy zawartej na czas do 10 lat, która po odnowieniu trwałaby dłużej niż 10 lat. Jeśli nie złożysz dyspozycji, umowa wygaśnie po upływie czasu, na jaki została zawarta. Zasady opisane w tym punkcie nie dotyczą umów rachunku wspólnego.
447. Pieniądze z rachunku, którego umowa wygaśnie będą waloryzowane od dnia wygaśnięcia umowy rachunku do dnia ich wypłaty. Wypłacimy je osobie, która ma do nich tytuł prawny. Wskaźnik waloryzacji to średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem – prognozowany w ustawie budżetowej na dany rok. Waloryzację wykonujemy na ostatni dzień roku kalendarzowego.

C POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ŚMIERCI. DYSPOZYCJE WKŁADEM NA WYPADEK ŚMIERCI

Co się dzieje z rachunkiem po śmierci

448. Poniżej znajdziesz zasady, które stosujemy w przypadku śmierci właściciela rachunku. Rodzaj rachunku decyduje o tym, co dalej dzieje się z dostępem do pieniędzy i prowadzeniem rachunku:

Sytuacja	Co się dzieje z rachunkiem w dniu śmierci?
Śmierć właściciela rachunku indywidualnego	Umowa rozwiązuje się.
Śmierć jednego z dwóch właścicieli rachunku wspólnego	Rachunek staje się indywidualny – dla żyjącego właściciela.
Śmierć jednego właściciela, gdy rachunek wspólny ma więcej niż dwóch właścicieli	Rachunek nadal jest wspólny – dla pozostałych właścicieli.

Co dzieje się z pieniędzmi po śmierci właściciela rachunku indywidualnego

449. Po śmierci właściciela rachunku indywidualnego, pieniądze na rachunku mogą zostać wypłacone zgodnie z przepisami prawa.
450. Możemy wtedy:
- 1) wypłacić kwotę na koszty pogrzebu – w wysokości, która nie przekracza zwyczajowo przyjętych kosztów. Wypłacimy tę kwotę, gdy otrzymamy skrócony odpis aktu zgonu i rachunki, które potwierdzą poniesione wydatki. Rachunki muszą być wystawione na osobę, która wnioskuje o wypłatę,
 - 2) zwrócić pieniądze do instytucji, które po śmierci właściciela przekazały na rachunek świadczenia. Dotyczy to świadczeń, które już się nie należały. Obejmuje to świadczenia z ubezpieczenia, zabezpieczenia społecznego albo uposażenia w stanie spoczynku,
 - 3) zrealizować dyspozycję wkładem na wypadek śmierci,
 - 4) wypłacić pieniądze uprawnionym spadkobiercom.
451. Pieniądze z rachunku zmarłego właściciela można przelać w naszych placówkach oraz placówkach franczyzowych. Gotówkę z takiego rachunku można wypłacić tylko w naszych placówkach.

Dyspozycja na wypadek śmierci

452. W granicach określonych przepisami (**Prawo bankowe**) możesz zdecydować, co ma się stać z pieniędzmi na Twoim rachunku po Twojej śmierci. Możesz złożyć tzw. dyspozycję wkładem na wypadek śmierci.
453. Taka dyspozycja może dotyczyć tylko rachunku indywidualnego i musi być złożona na piśmie.
454. Możesz wskazać jedną lub kilka osób – małżonka, wstępnych, zstępnych lub rodzeństwo.



- Wstępni to Twoi przodkowie, np. rodzice, dziadkowie, pradziadkowie.
- Zstępni to Twoi potomkowie, np. dzieci, wnuki, prawnuki.

Składanie, zmiana i wypłata pieniędzy z dyspozycji

455. Możesz w każdej chwili złożyć, zmienić lub odwołać dyspozycję wkładem na wypadek śmierci. Musisz to zrobić na piśmie w naszej placówce albo w placówce franczyzowej.
456. Osoby wskazane w dyspozycji wkładem na wypadek śmierci mogą wypłacić przypadające im kwoty bez postępowania spadkowego. Muszą przedstawić skrócony odpis aktu zgonu właściciela lub prawomocne postanowienia sądu o uznaniu go za zmarłego. Dokumenty te są wymagane, jeśli wcześniej nie mieliśmy informacji o śmierci właściciela rachunku.

Limit wypłat z dyspozycji

457. Łączna kwota wypłat na podstawie dyspozycji wkładem na wypadek śmierci nie może być wyższa niż 20-krotność przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw. To wynagrodzenie nie obejmuje nagród z zysku.
458. Wysokość tego wynagrodzenia ogłasza Prezes GUS za miesiąc poprzedzający dzień śmierci właściciela.
459. Nie ma znaczenia, ile dyspozycji złożysz – limit wypłaty pozostaje taki sam.

Kolejność dyspozycji i obowiązek zwrotu

460. Jeśli złożysz kilka dyspozycji wkładu na wypadek śmierci i ich łączna kwota przekroczy ustawowy limit – jako pierwszą realizujemy tę złożoną najpóźniej. Pozostałe możemy zrealizować, jeśli na rachunku będzie jeszcze wystarczająca ilość pieniędzy.
461. Pieniądze wypłacone zgodnie z taką dyspozycją nie wchodzi do spadku. Oznacza to, że nie są one dzielone w postępowaniu spadkowym.
462. Jeśli ktoś otrzyma pieniądze niezgodnie z kolejnością wypłat, ma obowiązek je zwrócić spadkobiercom właściciela rachunku.

Gdy nie ma dyspozycji

463. Jeśli nie złożysz dyspozycji wkładem na wypadek śmierci – wypłata pieniędzy z rachunku nastąpi na rzecz spadkobierców.
464. Wypłata może nastąpić po okazaniu i sprawdzeniu przez nas dokumentów potwierdzających prawo do spadku.

Zmiany wpływające na dyspozycję wkładem na wypadek śmierci

465. Jeśli osoba wskazana w Twojej dyspozycji wkładem na wypadek śmierci zmieni miejsce zamieszkania – poinformuj nas o tym. Dzięki temu będziemy mogli skontaktować się z nią w razie potrzeby.
466. Twoja dyspozycja pozostaje ważna po zmianie pakietu rachunku. Wyjątkiem jest sytuacja, w której Twój rachunek indywidualny zostanie zmieniony na rachunek wspólny – wtedy dyspozycja wygasa.

Zakres informacji dla osoby wskazanej w dyspozycji

467. Osobie wskazanej w dyspozycji wkładem na wypadek śmierci udzielamy informacji tylko:
- 1) o tym, że została w niej wskazana,
 - 2) o kwocie, która jej przysługuje.
468. Nie przekazujemy jej informacji o innych osobach wskazanych w dyspozycji.

Zakres informacji dla spadkobierców

469. Spadkobiercy przekazujemy informacje o stanie pieniędzy na rachunku zmarłej osoby oraz o istnieniu złożonej dyspozycji wkładem na wypadek śmierci.
470. Podajemy również nazwiska osób wskazanych w dyspozycji i wysokość kwoty przypadającej każdej z nich.
471. Informacji tych udzielamy dopiero po okazaniu i sprawdzeniu przez nas dokumentów potwierdzających prawo do spadku.

ROZDZIAŁ 8: ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA TRANSAKCJE I REKLAMACJE

A ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA TRANSAKCJE NIEAUTORYZOWANE, NIEWYKONANE I NIENALEŻYCE WYKONANE

Zgłoszenie nieprawidłowych i nieautoryzowanych transakcji

472. Działając jako właściciel, użytkownik lub użytkownik karty musisz niezwłocznie poinformować nas o transakcjach, które:
- 1) są nieautoryzowane,
 - 2) nie zostały wykonane,
 - 3) zostały wykonane nienależycie (nieprawidłowo).
473. W każdym przypadku, działając jako właściciel, użytkownik lub użytkownik karty, musisz nas poinformować o takich transakcjach. Zrób to najpóźniej w ciągu 13 miesięcy. Jeśli korzystasz z konta, ten termin liczy się od dnia, w którym konto zostało obciążone albo transakcja miała zostać wykonana. Jeśli nie korzystasz z konta, termin liczy się od dnia wykonania nieautoryzowanej lub nienależycie wykonanej transakcji, albo od dnia, w którym transakcja miała zostać wykonana.
474. Jeśli nie zgłosisz tego w tym czasie, stracisz prawo do roszczeń względem nas z tytułu transakcji nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych.

Jak zgłosić nieautoryzowaną, niewykonaną albo nienależycie wykonaną transakcję

475. Właściciel, użytkownik lub użytkownik karty może zgłosić nieautoryzowaną, niewykonaną albo nienależycie wykonaną transakcję na kilka sposobów:

Sposób zgłoszenia	Opis
Telefonicznie	Skontaktuj się z naszą infolinią.
Osobiście	Powiedz o sprawie pracownikowi w naszej placówce.
Pisemnie	Złóż reklamację w formie pisemnej.
Mailowo	Napisz do nas wiadomość e-mail.

Odpowiedzialność banku gdy zlecasz transakcję

476. Jeśli płatnik zleca transakcję – również za pośrednictwem dostawcy PIS – odpowiadamy za jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie.
477. Nie ponosimy odpowiedzialności wobec płatnika, jeśli udowodnimy, że pieniądze trafiły na rachunek odbiorcy najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po otrzymaniu przez nas zlecenia. Jeśli zlecenie otrzymaliśmy w formie papierowej – pieniądze powinny trafić na rachunek odbiorcy do końca drugiego dnia roboczego.
478. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeśli:
- 1) został podany nieprawidłowy unikatowy identyfikator,
 - 2) wystąpiła siła wyższa (np. klęska żywiołowa),
 - 3) przepisy prawa wyłączają naszą odpowiedzialność.
479. Nie będziemy również ponosić odpowiedzialności jeżeli nas nie poinformujesz o niewykonanej lub nieprawidłowo wykonanej transakcji w ciągu 13 miesięcy, od dnia, w którym konto zostało obciążone albo transakcja miała zostać wykonana.

Błąd w unikatowym identyfikatorze

480. Jeśli podasz nieprawidłowy unikatowy identyfikator, a transakcja z użyciem takiego nieprawidłowego unikatowego identyfikatora zostanie wykonana, możesz to zgłosić do nas.
481. Na podstawie Twojego zgłoszenia podejmiemy działania w celu odzyskania kwoty takiej transakcji, zgodnie z przepisami (art. 143a–143c **UUP**).
482. Możemy pobrać za to opłatę – jej wysokość znajdziesz w tabeli opłat.

Odpowiedzialność banku odbiorcy

483. Jeśli transakcję inicjuje odbiorca (bezpośrednio lub za jego pośrednictwem), to jego dostawca odpowiada za przekazanie nam (dostawcy płatnika) transakcji. Dostawca odbiorcy musi to zrobić w terminie ustalonym z odbiorcą.

484. Dostawca odbiorcy nie ponosi odpowiedzialności, jeśli:
- 1) został podany nieprawidłowy unikatowy identyfikator,
 - 2) wystąpiła siła wyższa (np. klęska żywiołowa),
 - 3) przepisy prawa wyłączają jego odpowiedzialność,
 - 4) minęło 13 miesięcy od dnia, w którym konto osobiste zostało obciążone albo transakcja miała zostać wykonana.

Odpowiedzialność za opóźnienie przy wpłacie

485. Jeśli wpłata gotówki na konto w naszym banku nie pojawi się na nim niezwłocznie po otrzymaniu przez nas pieniędzy, najpóźniej tego samego dnia roboczego, ponosimy odpowiedzialność wobec Ciebie jako odbiorcy. Odpowiadamy jako dostawca odbiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji.
486. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeśli:
- 1) został podany nieprawidłowy unikatowy identyfikator,
 - 2) wystąpiła siła wyższa (np. klęska żywiołowa),
 - 3) przepisy prawa wyłączają naszą odpowiedzialność,
 - 4) nie poinformujesz o niewykonanej lub nieprawidłowo wykonanej transakcji w ciągu 13 miesięcy, od dnia kiedy transakcja miała zostać wykonana.
487. Jeśli nie dotyczy nas opisane wcześniej wyłączenie odpowiedzialności i jesteśmy odpowiedzialni jako dostawca odbiorcy, prześlemy odbiorcy pieniądze z transakcji niezwłocznie. Zrobimy to najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po:
- 1) stwierdzeniu nieautoryzowanej transakcji, która obciążyła rachunek płatnika, albo
 - 2) otrzymaniu zgłoszenia.
488. Pieniądze zostaną zaksięgowane z datą waluty nie późniejszą niż dzień obciążenia konta płatnika.

Kto odpowiada, gdy bank odbiorcy nie ponosi winy

489. Może się zdarzyć, że transakcja nie zostanie wykonana lub zostanie wykonana nienależycie, a dostawca odbiorcy nie będzie za to odpowiedzialny zgodnie z punktem 484 oraz 486. W takiej sytuacji odpowiedzialność przechodzi na nas jako dostawcę płatnika.

Zwrot pieniędzy i przywrócenie konta

490. Jeśli odpowiadamy za niewykonaną albo nienależycie wykonaną transakcję zwrócimy płatnikowi jej kwotę. Zrobimy to najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po stwierdzeniu nieautoryzowanej transakcji płatniczej lub po tym jak dostaniemy zgłoszenie.
491. Jeśli płatnik korzysta u nas z konta, przywrócimy je do takiego stanu, jaki byłby, gdyby transakcja została wykonana prawidłowo. Zrobimy to z datą waluty nie późniejszą niż dzień obciążenia konta.

Podejrzenie oszustwa w przypadku nieautoryzowanej transakcji

492. Nie zwrócimy pieniędzy w terminie, o którym piszemy w punktach 487-488 i 490-491, jeśli mamy uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, by podejrzewać oszustwo, i informujemy o tym pisemnie odpowiednie organy ścigania.

Obowiązek banku w sprawie niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji

493. Gdy transakcja nie została wykonana albo została wykonana nienależycie, a:

Transakcję inicjował płatnik	Transakcję inicjował odbiorca (lub zrobił to ktoś inny za jego pośrednictwem)
Dostawca płatnika, niezależnie od odpowiedzialności z punktu 477, musi na wniosek płatnika: 1) jak najszybciej prześledzić, co się stało z transakcją, 2) poinformować płatnika o jego wyniku.	Dostawca odbiorcy, niezależnie od odpowiedzialności z punktu 483 z zastrzeżeniem 484 oraz 485 z zastrzeżeniem 486, musi na wniosek odbiorcy: 1) jak najszybciej prześledzić, co się stało z transakcją, 2) poinformować odbiorcę o jego wyniku.
Te czynności są dla płatnika bezpłatne.	

Zakres odpowiedzialności banku

494. Odpowiadamy także za opłaty i odsetki, które poniesiesz z powodu niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji – w sytuacjach opisanych w sekcjach „[Odpowiedzialność banku gdy zlecasz transakcję](#)”, „[Odpowiedzialność za opóźnienie przy wpłacie](#)” oraz „[Kto odpowiada, gdy bank odbiorcy nie ponosi winy](#)”.
495. Nasza odpowiedzialność, o której mowa w tych sekcjach, nie wyłącza Twojego prawa do dochodzenia roszczeń wynikających z umowy o konto osobiste. Możesz również dochodzić swoich praw na podstawie przepisów prawa.

Nieautoryzowane transakcje i zwroty

496. Jeśli wystąpi nieautoryzowana transakcja, musimy niezwłocznie:
- 1) zwrócić Ci – jako właścicielowi kwotę tej transakcji oraz
 - 2) przywrócić stan Twojego rachunku, tak jakby transakcja w ogóle się nie wydarzyła.
- Zrobimy to niezwłocznie, nie później niż do końca dnia roboczego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony Twój rachunek lub po dniu, w którym otrzymamy stosowne zgłoszenie.

Tvoja odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje

497. Jako właściciel odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje do wysokości 50 EUR (w przeliczeniu na PLN według kursu średniego NBP obowiązującego w dniu transakcji), jeśli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem tego, że:
- 1) ktoś posłużył się utraconą albo skradzioną kartą do konta, danymi do logowania, urządzeniami lub danymi do autoryzacji transakcji lub
 - 2) ktoś przywłaszczył kartę do konta, dane do logowania, urządzenia lub dane do autoryzacji transakcji lub dojdzie do ich nieuprawnionego użycia w wyniku naruszenia przez Ciebie obowiązku podjęcia z chwilą ich otrzymania niezbędnych środków mających na celu zapobieganiu naruszeniu indywidualnych zabezpieczeń tych instrumentów, w szczególności zobowiązania do przechowywania ich z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania ich osobom trzecim.
498. Nie ponosisz tej odpowiedzialności, jeśli:
- 1) nie miałeś/nie miałaś możliwości stwierdzić, że karta do konta, dane do logowania, dane do autoryzacji transakcji albo urządzenia zostały utracone, skradzione lub przywłaszczone. Wyjątek: ponosisz odpowiedzialność, jeśli działaś umyślnie,
 - 2) karta do konta, dane do logowania, urządzenia lub dane do autoryzacji transakcji zostały utracone przed transakcją z powodu działania lub braku działania osób działających w imieniu naszego banku.
499. Możemy wymagać od Ciebie przedstawienia faktów, które potwierdzają, że spełniasz warunki do zwrotu.

Zwrot transakcji, której kwota nie była wcześniej znana

500. Możesz żądać od nas zwrotu wykonanej i autoryzowanej transakcji, która była inicjowana przez odbiorcę (lub za jego pośrednictwem), jeśli:
- 1) w chwili autoryzacji nie była określona dokładna kwota transakcji oraz
 - 2) pobrana kwota była wyższa niż kwota pobierana w danej sytuacji. Przy ocenie tej kwoty bierze się pod uwagę:
 - a) Twoje wcześniejsze wydatki,
 - b) warunki umowy,
 - c) inne ważne okoliczności.
501. W takiej sytuacji możesz żądać zwrotu całej kwoty transakcji.
502. Nie możesz żądać zwrotu, jeśli powodem jest jedynie różnica kursowa przy wymianie walut, a transakcja została rozliczona według kursu uzgodnionego z nami.
503. Masz 8 tygodni od dnia obciążenia rachunku, aby wystąpić o zwrot takiej transakcji.
504. Nie masz prawa do zwrotu, jeśli:
- 1) zgodziłeś/zgodziłaś się na transakcję bezpośrednio wobec banku oraz
 - 2) poinformowaliśmy Cię o planowanej transakcji co najmniej 4 tygodnie wcześniej (przed jej wykonaniem) albo przez co najmniej 4 tygodnie udostępnialiśmy Ci informację o niej – w uzgodniony z Tobą sposób.
505. W terminie dziesięciu dni roboczych (z wyjątkiem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy) od otrzymania Twojego wniosku:
- 1) zwrócimy Ci całą kwotę transakcji albo
 - 2) poinformujemy Cię, dlaczego nie dokonamy zwrotu.

506. Jeśli nie zgadzasz się z naszą decyzją, możesz złożyć reklamację. Możesz też zgłosić sprawę do instytucji, które opisujemy w części regulaminu dotyczącej reklamacji (poniżej).

B REKLAMACJE

Składanie reklamacji

507. Reklamacje możesz składać:

na piśmie	1) listem wysłanym na adres VeloBank S.A., Obszar Operacji, Rondo Ignacego Daszyńskiego 2 C, 00-843 Warszawa lub ul. Harcerska 14, 44-335 Jastrzębie-Zdrój lub na adres naszej dowolnej placówki lub placówki franczyzowej, 2) osobiście w naszej placówce albo placówce franczyzowej, 3) na nasz adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-17448-25698-DWDCI-24.
ustnie	1) osobiście – do protokołu w naszej placówce albo placówce franczyzowej, 2) telefonicznie poprzez kontakt z naszą infolinią (opłata za połączenie według taryfy operatora) pod numerami: a) 664 919 797 (lub +48 32 604 30 01 – dla klientów dzwoniących z zagranicy), b) +48 22 203 03 03 dla klientów Bankowości Premium, c) +48 22 203 03 01 dla klientów Private Banking.
elektronicznie	1) w kanałach zdalnych, 2) poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie internetowej.

508. Możemy się do Ciebie zwrócić o dostarczenie niezbędnych informacji oraz dokumentów.

Rozpatrzenie reklamacji

509. Rozpatrzymy reklamację bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w terminie 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. Do zachowania tego terminu wystarczy, że wyślemy odpowiedź przed jego upływem.

510. Może się zdarzyć, że nie będziemy mogli odpowiedzieć w ciągu 15 dni (np. gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana). W takiej sytuacji – jeszcze przed upływem 15 dni – poinformujemy Cię o:

- 1) nowym terminie odpowiedzi,
- 2) przyczynach opóźnienia,
- 3) kwestiach, które musimy wyjaśnić.

Nowy termin może wynosić maksymalnie 35 dni roboczych od otrzymania reklamacji.

511. Powiadomimy Cię o rozpatrzeniu reklamacji poprzez udzielenie na nią odpowiedzi na piśmie. Na Twój wniosek możemy powiadomić Cię pocztą elektroniczną.

Pomoc w sprawach dotyczących reklamacji i polubowne rozwiązywanie sporów

512. Możesz odwołać się od naszej odpowiedzi na reklamację do Rzecznika Klienta (w taki sam sposób, w jaki możesz zgłosić reklamację).

513. Jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią, możesz zwrócić się z prośbą o pomoc w sprawie reklamacji do:

- 1) Rzecznika Finansowego www.rf.gov.pl,
- 2) Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta www.uokik.gov.pl/rzecznicy.php,
- 3) Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy Związku Banków Polskich www.zbp.pl/dla-klientow/arbitrer-bankowy,
- 4) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny przy KNF.

Zasady postępowania tych instytucji znajdziesz w ich regulaminach na stronach internetowych.

514. Możesz złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie sporu z podmiotem rynku finansowego. Możesz też zwrócić się do Rzecznika Finansowego jako „podmiotu uprawnionego” w rozumieniu przepisów prawa [3]. W tym celu złóż odpowiedni wniosek o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie sporu z instytucją rynku finansowego. Więcej informacji znajdziesz na stronie: www.rf.gov.pl.

Gdzie szukać informacji?

515. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji znajdziesz na naszej stronie internetowej oraz na tablicach ogłoszeń w naszych placówkach i placówkach franczyzowych.

Rozwiązywanie sporów i prawo właściwe

516. W przypadku sporu związanego z umową rachunku możesz dochodzić swoich praw przed sądem powszechnym. Regulamin nie wskazuje konkretnego sądu – obowiązują ogólne przepisy prawa.
517. Możesz skorzystać z pozasądowego sposobu rozwiązania sporu dotyczącego umowy rachunku – przed arbitrem bankowym działającym przy Związku Banków Polskich. Dotyczy to wyłącznie sporów o roszczenia pieniężne związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług bankowych przez nas, jeśli wartość sporu nie przekracza 12 000 PLN. Szczegóły znajdziesz w regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, który jest dostępny na stronie www.zbp.pl.
518. Do umowy, której dotyczy ten regulamin, stosuje się prawo polskie. Dotyczy to zarówno zawarcia i realizacji umowy, jak i rozstrzygania sporów.

Jakie instytucje nadzorują naszą działalność

519. Komisja Nadzoru Finansowego (ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa), www.knf.gov.pl.

ROZDZIAŁ 9: ZMIANA REGULAMINU I POSTANOWIENIA KOŃCOWE

A ZMIANA REGULAMINU

Kiedy możemy zmienić regulamin?

520. Mamy prawo zmiany tego regulaminu z ważnych przyczyn.

521. Szczegóły dotyczące tego co stanowi ważną przyczynę i co możemy zrobić jeśli wystąpi taka ważna przyczyna przedstawiamy poniżej.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: zmiana prawa

522. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku wprowadzenia, zmiany lub uchylenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie:

- 1) świadczenia przez nas usług lub
- 2) korzystania z tych usług przez Ciebie,

jeżeli w ich wyniku jesteśmy zobowiązani lub uprawnieni do zmiany treści stosunku umownego z Tobą.

523. Zmiana może nastąpić wyłącznie w zakresie i w sposób odzwierciedlający zmianę tych przepisów i z zachowaniem proporcjonalności.

Przykład – zmiana prawa



- Jeśli zostanie uchwalona ustawa, która nakazuje dodać nową informację do już zawartych umów – zaktualizujemy regulamin, aby spełniał ten wymóg.
- Wprowadzimy tylko takie zmiany do regulaminu, które mają bezpośredni związek ze zmianą przepisów prawa.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: orzeczenie lub decyzja administracyjna

524. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku wydania wobec nas prawomocnego orzeczenia sądowego lub decyzji administracyjnej.

525. Zmiany dokonamy wyłącznie w zakresie wynikającym z treści ww. orzeczeń lub decyzji, o ile będą one miały bezpośredni wpływ na treść umowy, a zmiana regulaminu będzie niezbędna do wykonania treści takiego orzeczenia lub decyzji.

Przykład – orzeczenie lub decyzja administracyjna



- Sąd wyda wyrok, który zobowiązuje nas do zmiany zasad postępowania z dyspozycją wkładem na wypadek śmierci.
- W takiej sytuacji zaktualizujemy regulamin, aby dostosować go do tego orzeczenia.
- Nie wprowadzimy zmian, które nie wynikają z decyzji sądu, np. dotyczących terminów zgłaszania nieautoryzowanych transakcji.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: akty dotyczące banków i decyzje prezesa UOKiK

526. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku:

- 1) wydania, zmiany lub uchylenia przez uprawnione krajowe lub europejskie organy: decyzji, postanowień, rekomendacji, zaleceń, stanowisk lub innych aktów prawnych skierowanych do banków lub bezpośrednio do nas, z których wynika nasz obowiązek lub uprawnienie do zmiany treści stosunku umownego,
- 2) wydania przez Prezesa UOKiK decyzji w przedmiocie uznania postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującego jego wykorzystywania skierowanej do innego banku, jeżeli wskazana w tej decyzji i uznana za niedozwoloną treść wzorca umownego odpowiada treści regulaminu.

527. Zmiany dokonamy z zachowaniem proporcjonalności, wyłącznie w zakresie wynikającym z treści ww. decyzji, postanowień, rekomendacji, zaleceń, stanowisk lub innych aktów prawnych.

Przykład – akty dotyczące banków



- Europejski organ nadzoru finansowego wydaje zalecenie, że wszystkie banki powinny informować klientów o tym, ile mają placówek.
- Jeśli takie zalecenie dotyczy nas, zaktualizujemy regulamin w tym zakresie.
- Nie wprowadzimy zmian, które nie wynikają z zalecenia – na przykład terminów na sprzeciw wobec zmian regulaminu.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: dobre praktyki

528. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku, gdy wynika to z dobrych praktyk, do przestrzegania których zobowiązaliśmy się w związku z uczestnictwem w organizacjach samorządu gospodarczego, zrzeszającego banki.
529. Zmianę tę wprowadzimy, o ile nie będzie to powodowało naruszenia Twojego interesu lub niekorzystnej zmiany zakresu Twoich obowiązków lub uprawnień.

Przykład – dobre praktyki



- Organizacja zrzeszająca banki wprowadza dobrowolny standard, który zaleca informowanie klientów o każdej zmianie salda rachunku za pomocą SMS-a.
- Jeśli zobowiązemy się do przestrzegania tej dobrej praktyki, możemy dodać odpowiedni zapis do regulaminu – o ile nie pogorszy to Twojej sytuacji jako klienta.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: zmiany techniczne i redakcyjne

530. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku, gdy wystąpi konieczność:
- 1) aktualizacji naszych danych kontaktowych, adresowych lub rejestrowych,
 - 2) wprowadzenia nowej lub zmiany dotychczasowej nazwy marketingowej usług,
 - 3) poprawy błędów literowych, ortograficznych, interpunkcyjnych,
 - 4) wprowadzenia zmian porządkowych o charakterze redakcyjnym, zmiany stylu, czcionki lub grafiki,
 - 5) połączenia lub rozdzielenia regulaminów.
531. Wprowadzimy takie zmiany, o ile nie będzie to powodowało naruszenia Twojego interesu lub niekorzystnej zmiany zakresu Twoich obowiązków lub uprawnień.

Przykład – zmiany techniczne i redakcyjne



- Zmienimy adres siedziby banku albo poprawimy literówkę w nazwie usługi – bez wpływu na Twoje prawa jako klienta.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: nowe usługi, funkcjonalności i produkty

532. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku wprowadzenia nowej usługi, funkcjonalności lub produktu wyłącznie poprzez:
- 1) uzupełnienie regulaminu o postanowienia dotyczące nowych usług, funkcjonalności lub produktów lub
 - 2) dostosowanie istniejących postanowień regulaminu tak, aby uwzględniały one nowe usługi, funkcjonalności lub produkty.
533. Ty podejmujesz decyzję o korzystaniu z nowej usługi, funkcjonalności lub produktu.

Przykład – nowe usługi, funkcjonalności i produkty



- Dodamy do regulaminu zapisy o nowej usłudze „natychmiastowe powiadomienia SMS”.
- Jeśli nie zdecydujesz się jej włączyć – nic się dla Ciebie nie zmienia.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: zmiana obsługi lub funkcjonalności usług

534. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku zmiany obsługi lub funkcjonalności oferowanych produktów lub usług, poprzez zmianę postanowień w regulaminie dotyczących zmienianych funkcjonalności usług lub obsługi.

535. Zmiany dokonamy, o ile zapewni to należyte wykonanie umowy przez nas.



Przykład – zmiana obsługi lub funkcjonalności usług

- Jeśli wprowadzimy dodatkowy sposób logowania do bankowości internetowej (np. czytnik linii papilarnych), zaktualizujemy odpowiedni zapis w regulaminie.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: wycofanie usługi, funkcjonalności lub produktu

536. Możemy zmienić ten regulamin w przypadku wycofania usługi, funkcjonalności lub produktu, poprzez:

- 1) wykreślenie postanowień w regulaminie dotyczących wycofywanych usług, funkcjonalności lub produktów lub
- 2) dostosowanie istniejących postanowień regulaminu tak, aby uwzględniały one fakt wycofania usług, funkcjonalności lub produktów.

537. Zmiany dokonamy, o ile nie będzie to powodowało naruszenia Twojego interesu lub niekorzystnej zmiany zakresu Twoich obowiązków lub uprawnień. Wyjątkiem są zmiany w zakresie obowiązków i uprawnień związanych z wycofaną usługą, funkcjonalnością lub produktem.



Przykład – wycofanie usługi, funkcjonalności lub produktu

- Jeśli zakończymy świadczenie usługi „kod BLIK”, usuniemy odpowiednie zapisy z regulaminu.
- Zmiana nie wpłynie na inne usługi, z których nadal możesz korzystać.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: dostosowanie do zmian technicznych i rozliczeniowych

538. Możemy zmienić regulamin w przypadku konieczności dostosowania do zmian:

- 1) w systemach rozliczeniowych, w których uczestniczymy,
- 2) wprowadzanych przez organizacje płatnicze dla wydawców kart lub podmiotów, które świadczą usługi płatnicze,
- 3) wynikających z naszego rozwoju technologicznego, technicznego lub informatycznego lub dostawców rozwiązań informatycznych dla nas, bez których nie możemy oferować i obsługiwać naszych produktów i usług.

539. Zmiany dokonamy wyłącznie w zakresie, w jakim będzie konieczność dostosowania postanowień regulaminu do rozwiązań wynikających z tych zmian, zapewni należyte wykonanie postanowień regulaminu i nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych po Twojej stronie.



Przykład – dostosowanie do zmian technicznych i rozliczeniowych

- Organizacja płatnicza wprowadza nowy standard zabezpieczeń dla kart do konta.
- Aby dalej oferować karty do konta, aktualizujemy regulamin, dodając zapis o nowym standardzie zabezpieczeń.

Ważna przyczyna, która uzasadnia zmianę regulaminu: zwiększenie bezpieczeństwa korzystania z usług

540. Możemy zmienić regulamin, jeśli będzie potrzebne zwiększenie bezpieczeństwa korzystania z usługi lub produktu.

541. W takim przypadku możemy zmienić regulamin poprzez zmianę lub wprowadzenie zapisów, opisujących:

- 1) środki bezpieczeństwa stosowane przez nas lub
- 2) środki ostrożności, do zachowania których jesteś zobowiązany.



Przykład – zwiększenie bezpieczeństwa korzystania z usług

Jeśli wprowadzimy dodatkową metodę weryfikacji tożsamości przy logowaniu, dodamy do regulaminu zapis o tej formie zabezpieczenia.

Kiedy poinformujemy Cię o zmianach w regulaminie

542. Informacje o zmianach przekazujemy najpóźniej 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie. Podamy tę datę w naszej wiadomości.

Co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się na zmiany w regulaminie

543. Uznamy, że wyrażasz zgodę na zmiany w regulaminie, jeśli przed datą ich wejścia w życie:
- 1) nie zgłosisz sprzeciwu wobec zmian w regulaminie lub
 - 2) nie wypowiedzisz umowy ze skutkiem natychmiastowym.
544. Możesz wyrazić sprzeciw wobec tych zmian od dnia, w którym poinformujemy Cię o zmianach, aż do dnia poprzedzającego ich wejście w życie.
545. Umowa wygaśnie w dniu poprzedzającym wejście w życie tych zmian albo w innym dniu, który wskażesz. Możesz też wypowiedzieć umowę ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zmianach, ale nie później niż od dnia, kiedy miałyby one zacząć obowiązywać.
546. Nie zapłacisz za to żadnej opłaty, a opłaty pobrane z góry zwrócimy Ci proporcjonalnie.

Zmiany w komunikacie a regulamin

547. Jeśli wprowadzimy nowe funkcje lub rozszerzymy usługi w kanałach zdalnych, możemy zmienić treść komunikatu. W takiej sytuacji nie musimy zmieniać regulaminu, ani informować Cię z wyprzedzeniem, jak przy zmianie regulaminu. Dotyczy to tylko sytuacji, gdy nie zmieniają się zasady świadczenia usług określone w Twojej umowie.
548. Jeśli zmiana komunikatu będzie wymagała zmiany regulaminu – poinformujemy Cię o tym niezwłocznie. Zrobimy to zgodnie z zasadami i terminami, które mają zastosowanie do zmiany regulaminu.

B POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

Obowiązek stosowania środków bezpieczeństwa finansowego

549. Na podstawie przepisów o PPP mamy obowiązek stosowania środków bezpieczeństwa finansowego. Jeśli nie możemy zastosować choćby jednego z tych środków, to:
- 1) rozwiążemy z Tobą umowę,
 - 2) nie przeprowadzimy transakcji,
 - 3) nie zawrzemy z Tobą umowy,
 - 4) w przypadku podejrzenia prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu, podejmiemy określone działania (w zależności od sytuacji): zablokujemy pieniądze (w tym odsetki) na rachunku, wstrzymamy transakcje.
550. Zgodnie z przepisami PPP musimy aktualizować Twoje dane identyfikacyjne jeśli mamy wątpliwość czy są aktualne i kompletne. Możemy poprosić Cię o uzupełnienie albo potwierdzenie danych, które podane były podczas zawierania umowy.
551. Jeśli nie dostarczysz wymaganych danych i nie będziemy mogli ich zaktualizować w inny sposób – będziemy mogli rozwiązać umowę. Dzieje się tak, ponieważ nie będziemy mogli zastosować środków bezpieczeństwa finansowego.

Wymagania dostępności

552. Cały czas dbamy o dostosowanie naszych produktów i usług dla wszystkich klientów. Więcej informacji na temat VeloDostępności znajdziesz na naszej stronie internetowej pod tym adresem:
<https://www.velobank.pl/dostepnosc>.
553. Jeśli masz szczególne potrzeby i potrzebujesz pomocy w korzystaniu z usługi – skontaktuj się z nami.

Informacje o placówkach

554. Aktualna lista naszych placówek oraz innych miejsc, w których prowadzimy działalność, jest dostępna na stronie internetowej. Znajdziesz tam też informacje o tym, jakie usługi są dostępne w poszczególnych placówkach.

ROZDZIAŁ 10: ZASADY REALIZACJI TRANSAKCJI PŁATNICZYCH DLA OSÓB FIZYCZNYCH W VELOBANK S.A.

(dla umów zawieranych od 1 grudnia 2023 r. oraz dla umów zawieranych od 14 sierpnia 2025 r.)

Sesje Elixir

555. Zwykle przelewy wysyłamy i otrzymujemy zgodnie z sesjami Elixir. Sprawdź szczegóły w tabeli:

Rodzaj sesji	Pierwsza sesja	Druga sesja	Trzecia sesja
przelewy wychodzące	do godz. 8:15	do godz. 12:15	do godz. 14:30
przelewy przychodzące	po godz. 10:00	po godz. 14:00	po godz. 17:00

556. Polecenia przelewu zlecone po godz. 14:30 w dniu roboczym obciążą Twoje konto w danym dniu i są realizowane (trafiają do sesji) w następnym dniu roboczym.

Przelewy natychmiastowe/Przelewy na telefon BLIK

557. Przelewy natychmiastowe, w tym przelewy na telefon BLIK, realizujemy przez 7 dni w tygodniu całodobowo.

Listę banków, które obsługują przelewy **Express Elixir**, znajdziesz na stronie: www.kir.pl. Możemy nie zrealizować przelewu natychmiastowego, jeśli wystąpią przyczyny, za które nie odpowiadamy.

558. Przelewy natychmiastowe mają ograniczenia kwotowe. Maksymalna kwota jednego przelewu natychmiastowego to 10 000 PLN. Limity dla przelewów na telefon BLIK znajdziesz w sekcji „[Przelew na telefon BLIK, prośba o przelew BLIK i podział rachunku BLIK](#)” poniżej. Limit obowiązuje w ramach limitów dziennych, które opisaliśmy w sekcji „[Limity transakcji](#)”.

BLIK

559. Usługa BLIK z wyłączeniem przelewu na telefon BLIK jest dostępna od godz. 00:00 do godz. 23:00.

Przelew SORBNET

560. Jeśli zlecisz przelew SORBNET po godz. 15:00 w dzień roboczy, zrealizujemy go w następnym dniu roboczym.

561. Jeśli przelew wymaga dodatkowej weryfikacji przez telefon, jego realizacja może się wydłużyć.

Przelew SEPA i przelewy zagraniczne

562. Przelewy SEPA realizujemy zgodnie z systemem Euro Elixir – od poniedziałku do piątku, w trakcie 6 sesji dziennie. Rozliczenia odbywają się tylko w dni robocze, kiedy działa system TARGET2 – z wyjątkiem takich dni jak Nowy Rok (1 stycznia), Wielki Piątek, Wielkanoc, Święto Pracy (1 maja) i Boże Narodzenie (25 i 26 grudnia). Sprawdź w tabeli poniżej, kiedy wysyłamy i otrzymujemy takie przelewy:

Rodzaj sesji	I sesja	II sesja	III sesja	IV sesja	V sesja	VI sesja
przelewy wychodzące	do godz. 7:55	nie dotyczy	nie dotyczy	do godz. 14:55	do godz. 17:15	nie dotyczy
przelewy przychodzące	po godz. 10:30	po godz. 11:50	po godz. 12:50	po godz. 15:00	po godz. 16:45	po godz. 17:40

563. Jeśli składasz zlecenie płatnicze z przewalutowaniem w bankowości internetowej lub mobilnej między godz. 22:00 a 10:00, obowiązuje limit. Limit ten to 10 000 USD lub równowartość w innej walucie.

Limity transakcji

564. Zlecenia płatnicze są ograniczone limitami transakcji. Nie wykonamy Twojej dyspozycji powyżej tych limitów.

565. Sprawdź szczegóły dotyczące limitów przy przelewach wewnętrznych w tabeli poniżej:

Kanał	Limit dzienny przy przelewach wewnętrznych
Placówka banku	Nie ma limitu.
Placówka franczyzowa	Nie ma limitu, jeśli oba konta mają tych samych właścicieli – na przykład gdy jesteś jedynym właścicielem obu kont indywidualnych.
Placówka dystrybutora	Nie ma limitu, jeśli oba konta mają tych samych właścicieli – na przykład gdy jesteś jedynym właścicielem obu kont indywidualnych.
Bankowość internetowa	Nie ma limitu, jeśli masz dostęp do obu kont w bankowości internetowej.
Infolinia	Nie ma limitu, jeśli oba konta mają tych samych właścicieli – na przykład gdy jesteś jedynym właścicielem obu kont indywidualnych.
Bankowość mobilna	Nie ma limitu, jeśli masz dostęp do obu kont w bankowości mobilnej.

566. Sprawdź szczegóły dotyczące limitów przy pozostałych zleceniach płatniczych w tabeli poniżej:

Kanał	Limit dzienny
placówka banku i placówka franczyzowa	nie ma limitu
bankowość internetowa	200 000 PLN
infolinia	200 000 PLN
bankowość mobilna	50 000 PLN

567. Klienci Private Banking mają wyższe limity dla zleceń płatniczych:

- 1) 500 000 PLN dziennie w bankowości internetowej,
- 2) 500 000 PLN dziennie przez infolinię.

568. W placówkach dystrybutora możesz jedynie zrobić zlecenie płatnicze dotyczące:

- 1) zakupu produktów, które są oferowane w placówkach dystrybutora, jeśli ubezpieczonym lub **posiadaczem** jednostek jest właściciel konta,
- 2) wypłat z lokaty – na konto, z którego lokata została założona.

569. Przy zleceniach płatniczych w walutach obcych przeliczamy limit według średniego kursu NBP z dnia, w którym składasz zlecenie.

Limity początkowe

570. W momencie składania wniosku o bankowość elektroniczną, ustalamy limit początkowy. Nie wykonamy Twojej dyspozycji powyżej tych limitów.

571. Wysokość tego limitu możesz zmienić samodzielnie w bankowości internetowej.

572. Szczegóły dotyczące tych limitów sprawdź w tabeli poniżej:

Początkowy limit dla:	Bankowość internetowa	Bankowość mobilna
klientów Private Banking	50 000 PLN dziennie	5 000 PLN dziennie i 1 000 PLN na jedną transakcję
klientów Bankowości Premium	25 000 PLN dziennie	5 000 PLN dziennie i 1 000 PLN na jedną transakcję
pozostałych klientów	25 000 PLN dziennie	5 000 PLN dziennie i 1 000 PLN na jedną transakcję

573. Dla osób małoletnich obowiązuje jedynie miesięczny limit, który nie może przekroczyć limitu zwykłego zarządu.

Limity transakcji Pay by Velo

574. Transakcje w usłudze **Pay by Velo** są ograniczone limitami dziennymi. Nie wykonamy Twojej dyspozycji powyżej tych limitów.

575. Limit dzienny jest wspólny dla transakcji zleczanych przez bankowość internetową i mobilną. Oznacza to, że łączna kwota wszystkich transakcji danego dnia nie może przekroczyć tej wartości – niezależnie od tego, z którego kanału korzystasz.
576. Szczegóły dotyczące tych limitów sprawdź w tabeli poniżej:

Limit dzienny dla	Bankowość internetowa	Bankowość mobilna
klientów Private Banking	4 000 PLN	4 000 PLN
klientów Bankowości Premium	4 000 PLN	4 000 PLN
pozostałych klientów	4 000 PLN	4 000 PLN

Limity dla usługi kod BLIK

577. Kod BLIK jest ważny maksymalnie 2 minuty od chwili, gdy go wygenerujesz.
578. Transakcje z kodem BLIK są objęte dziennym limitem. Nie możemy zrealizować Twojej dyspozycji, jeśli przekracza ten limit. Szczegóły limitów dla różnych transakcji z kodem BLIK znajdziesz poniżej.
579. Kod BLIK – płatności bezgotówkowe (np. w sklepie stacjonarnym):
- 1) Domyślny limit to 1 000 PLN i 5 transakcji dziennie.
 - 2) Możesz zmienić limit i ustawić:
 - a) kwotę od 1 PLN do 10 000 PLN,
 - b) liczbę transakcji od 1 do 20 dziennie.
580. Kod BLIK – płatności gotówkowe (np. wypłata gotówki z bankomatu):
- 1) Domyślny limit to 500 PLN i 5 transakcji dziennie.
 - 2) Możesz zmienić limit i ustawić:
 - a) kwotę od 1 PLN do 2 500 PLN,
 - b) liczbę transakcji od 1 do 20 dziennie.
581. Kod BLIK – płatności w internecie i BLIK Płać Później (obie usługi mają jeden wspólny limit):
- 1) Domyślny limit to 1 000 PLN i 5 transakcji dziennie.
 - 2) Możesz zmienić limit i ustawić:
 - a) kwotę od 1 PLN do 10 000 PLN,
 - b) liczbę transakcji od 1 do 20 dziennie.

Przelew na telefon BLIK, prośba o przelew BLIK i podział rachunku BLIK

582. Przelew na telefon BLIK, prośba o przelew BLIK i podział rachunku BLIK mają jeden wspólny limit.
583. Limity to:
- 1) Domyślny limit dla pojedynczej transakcji wynosi 500 PLN. Wysokość limitu jednorazowego nie może być wyższa niż wysokość limitu dziennego.
 - 2) Możesz zmienić limit dla pojedynczej transakcji. Możesz ustawić kwotę od 0 PLN do 3 000 PLN.
 - 3) Domyślny limit dzienny to 500 PLN.
 - 4) Możesz zmienić limit dzienny i ustawić kwotę od 0 PLN do 3 000 PLN. Limit dzienny nie może być większy niż limit miesięczny.
 - 5) Domyślny limit miesięczny to 5 000 PLN.
 - 6) Możesz zmienić limit miesięczny i ustawić kwotę od 0 PLN do 30 000 PLN.

Prośba o przelew BLIK

584. Ile próśb o przelew BLIK możesz wysłać:
- 1) 3 próśby dziennie wysłane na jeden numer telefonu,
 - 2) 100 próśb dziennie wysłanych na dowolny numer telefonu,
 - 3) 20 próśb w ramach jednej dyspozycji,
 - 4) 20 próśb miesięcznie wysłanych na jeden numer telefonu.
585. Limit kwotowy Twojej pojedynczej próśby o przelew BLIK wynosi 500 PLN.

Płatności BLIK bez potwierdzenia kodem PIN

586. W ramach płatności BLIK bez potwierdzenia kodem PIN – możesz:
- 1) zapłacić jednorazowo do 50 PLN bez wpisywania kodu PIN,
 - 2) wykonać maksymalnie 3 takie transakcje dziennie.

Słownik

To jest spis definicji, które mają szczególne znaczenie w tym regulaminie lub w innych dokumentach, które się do niego odnoszą. Zapoznaj się z nimi, ponieważ często ich używamy:

administrator	podmiot, który sprawuje kontrolę nad opracowywaniem wskaźnika referencyjnego w rozumieniu Rozporządzenia BMR
aplikacja mobilna	oprogramowanie na urządzenia mobilne, które umożliwia korzystanie z określonych usług oraz funkcjonalności wskazanych w komunikacie
autoryzacja	potwierdzenie dyspozycji złożonej przez Ciebie (gdy działasz jako właściciel) lub osobę przez Ciebie upoważnioną sposobami określonymi w regulaminie
bank	VeloBank S.A.
bank odbiorcy	bank prowadzący konto odbiorcy
bank płatnika	bank prowadzący konto płatnika
bankowość telefoniczna	usługa, dzięki której masz dostęp do konta przez infolinię. Możesz tu sprawdzić saldo konta (ile masz pieniędzy) lub złożyć inną dyspozycję do rachunku (usługa bankowości telefonicznej).
bankowość internetowa	kanał dostępu do posiadanych produktów i usług w banku, który umożliwia uzyskiwanie informacji o nich oraz składanie dyspozycji przez internet, przez przeglądarkę internetową
bankowość mobilna	kanał dostępu do posiadanych produktów i usług w banku, który umożliwia uzyskiwanie informacji o nich oraz składanie dyspozycji przez internet przez aplikację mobilną
bankowość elektroniczna	dzięki tej usłudze masz dostęp do konta przez internet. Możesz sprawdzać saldo konta (ile masz pieniędzy), zmieniać limity dla płatności bezgotówkowych i transakcji przy użyciu karty do konta lub złożyć inną dyspozycję do rachunku (usługa bankowości elektronicznej).
bezugotówkowa transakcja kartą do konta za granicą	usługa, która polega na wykonywaniu bezgotówkowych transakcji płatniczych kartą do konta w innym państwie członkowskim – zarówno przy użyciu fizycznym karty oraz bez fizycznego użycia karty (transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności bezgotówkowych). Oznacza to transakcję, która polega na tym, że płacisz kartą do konta za towary lub usługi za granicą (w Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii lub Liechtensteinie). Możesz płacić w terminalach, zbliżeniowo (kartą, telefonem lub innym urządzeniem) oraz przez internet.
BFG	Bankowy Fundusz Gwarancyjny
bliscy współpracownicy PEP	osoby znane jako bliscy współpracownicy PEP w rozumieniu PPP – rozumie się przez to: 1) osoby fizyczne będące beneficjentami rzeczywistymi osób prawnych, jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej lub trustów wspólnie z osobą zajmującą eksponowane stanowisko polityczne lub utrzymujące z taką osobą inne bliskie stosunki związane z prowadzoną działalnością gospodarczą, 2) osoby fizyczne będące jedynym beneficjentem rzeczywistym osób prawnych, jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej lub trustu, o których wiadomo, że zostały utworzone w celu uzyskania faktycznej korzyści przez osobę zajmującą eksponowane stanowisko polityczne
czasowy brak publikacji wskaźnika	sytuacja, w której stopa bazowa nie zostanie opublikowana z powodów innych niż zdarzenie regulacyjne

członek rodziny PEP	członek rodziny osoby zajmującej eksponowane stanowisko polityczne w rozumieniu PPP – rozumie się przez to: 1) małżonek lub osobę pozostającą we wspólnym pożyciu (np. w nieformalnym związku) z PEP, 2) dziecko PEP i jego małżonka lub osoby pozostające we wspólnym pożyciu (np. w nieformalnym związku), 3) rodziców PEP
DCC (Dynamic Currency Conversion)	usługa dostępna w niektórych bankomatach oraz terminalach płatniczych, która pozwala zapłacić w walucie kraju, w którym wydano kartę do konta
dokument dotyczący opłat	dokument pokazujący opłaty za usługi związane z kontem, który pozwala porównać oferty różnych banków
dopuszczalny debet	limit przyznany właścicielowi konta osobistego przez bank, który umożliwia przekroczenie ilości pieniędzy zgromadzonych na koncie osobistym. Produkt oferowany przez bank do wybranych kont osobistych.
dostawca	bank lub inny podmiot świadczący usługi płatnicze na podstawie UUP
dostawca świadczący usługę dostępu do informacji o koncie lub dostawca AIS	dostawca, który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usługi dostępu do informacji o koncie
dostawca świadczący usługę inicjowania transakcji płatniczej lub dostawca PIS	dostawca, który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usługi inicjowania transakcji płatniczej
dyspozycja	Twoje polecenie (gdy działasz jako właściciel) lub osoby przez Ciebie upoważnionej, złożone w ramach funkcji dostępnych w banku, także w kanałach zdalnych – na przykład zlecenie płatnicze
dzień roboczy	dzień inny niż sobota lub dzień ustawowo wolny od pracy
Express Elixir	system szybkich przelewów w PLN, dostępny w określonych godzinach, którego operatorem jest KIR SA . Przelewy w tym systemie są możliwe tylko między bankami, które należą do systemu Express Elixir.
ePIN	osobisty, poufny 6-cyfrowy kod, służący do potwierdzenia transakcji kartą w internecie, który nadasz/zmienisz w bankowości internetowej lub aplikacji mobilnej. Jest to inny kod niż kod PIN.
fotopłatności	przelew zlecony w bankowości mobilnej na podstawie zdjęcia kodu QR (Quick Response) wykonane urządzeniem mobilnym
gotówkowa transakcja kartą do konta za granicą	usługa, która polega na wypłacie w innym państwie członkowskim pieniędzy z konta konsumenta za pomocą odpowiedniego urządzenia lub w placówce dostawcy (transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności gotówkowych). Oznacza to transakcję, która polega na tym, że wypłacasz gotówkę w urządzeniu lub u dostawcy.
GUS	Główny Urząd Statystyczny
hasło internetowe	ciąg znaków służący do identyfikacji Ciebie (gdy działasz jako użytkownik) w bankowości internetowej
hasło mobilne	ciąg znaków służący do identyfikacji Ciebie (gdy działasz jako użytkownik) w bankowości mobilnej, w tym inne sposoby uwierzytelnienia wskazane w komunikacie, w tym także kod PIN bankowości mobilnej, wzór graficzny, identyfikator biometryczny
hasło telefoniczne	ciąg znaków służący do identyfikacji Ciebie (gdy działasz jako użytkownik) na infolinii w ramach bankowości telefonicznej

identyfikator biometryczny	zapis Twoich (gdy działasz jako użytkownik) cech fizycznych, takich jak odcisk palca lub skan twarzy, używany do logowania lub autoryzacji operacji w bankowości mobilnej. Dane te są przechowywane tylko w urządzeniu mobilnym i nie są nam przekazywane.
incydent	incydent w rozumieniu UUP. Jest to niespodziewane zdarzenie lub seria takich zdarzeń. Ma ono niekorzystny wpływ na usługi płatnicze albo stwarza duże ryzyko, że taki wpływ się pojawi. Może zagrozić integralności, dostępności, poufności, autentyczności lub ciągłości świadczenia usług płatniczych.
infolinia	serwis telefoniczny, za pośrednictwem którego bank świadczy bankowość telefoniczną oraz oferuje produkty i usługi banku
istotna zmiana wskaźnika	określona przez administratora zmiana w stosowanej metodzie wyznaczania wskaźnika , o której administrator informuje, zgodnie z art. 13 Rozporządzenia BMR
kanały zdalne	kanały dostępu do bankowości elektronicznej (w szczególności: bankowość internetowa, bankowość mobilna) oraz do bankowości telefonicznej (w szczególności: infolinia)
karta do konta	karta płatnicza w rozumieniu UUP, która uprawnia do wykonywania transakcji obciążających konto osobiste
karta produktu	karta określająca parametry lokaty
KIR SA	Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A.
kod autoryzacyjny	kod, który służy do autoryzacji dyspozycji złożonej przez Ciebie (gdy działasz jako właściciel): 1) w bankowości internetowej: kod SMS, 2) w bankowości mobilnej: kod SMS, kod PIN bankowości mobilnej , 3) w placówce banku i placówce franczyzowej: kod SMS
kod BLIK	jednorazowy 6-cyfrowy kod generowany przez bank, niezbędny do zrealizowania transakcji w ramach usługi BLIK
kod PIN	poufny, czterocyfrowy numer, który służy do autoryzacji dyspozycji wykonywanych kartą do konta
kod PIN bankowości mobilnej	kod, który służy do zalogowania się oraz autoryzacji dyspozycji złożonej przez Ciebie (gdy działasz jako użytkownik) w bankowości mobilnej
kod SMS	jednorazowy kod generowany przez bank i wysyłany w formie powiadamiania SMS, który służy do autoryzacji dyspozycji złożonej przez Ciebie (gdy działasz jako właściciel) lub jeśli bank udostępnia taką możliwość, do złożenia przez Ciebie podpisu elektronicznego
komunikat	„Komunikat dla użytkowników kanałów zdalnych”, który jest dostępny na stronie internetowej. Jest to informacja dotycząca funkcjonalności dostępnych dla Ciebie (gdy działasz jako użytkownik) w kanałach zdalnych.
konto	rachunek płatniczy w rozumieniu UUP
konto dla osoby małoletniej	konto osobiste, którego właścicielem może być osoba małoletnia, która ukończyła 13 rok życia
konto młodzieżowe	dotatkowe konto osobiste prowadzone przez bank na rzecz pełnoletniego właściciela konta osobistego, z którego może korzystać upoważniony
konto osobiste	otwierany i prowadzony przez bank na rzecz właściciela rachunek o charakterze oszczędnościowo-rozliczeniowym, który jest kontem
limit w rachunku	usługa, o której mowa w art. 2 pkt 16b UUP (kredyt w rachunku płatniczym). Usługa, dzięki której możesz korzystać z dodatkowych pieniędzy, jeśli

	wykorzystasz te, które masz na koncie osobistym. Aby skorzystać z tej usługi, musisz mieć u nas konto osobiste (nie może to być konto dla osoby małoletniej ani podstawowy rachunek płatniczy), zdolność kredytową i podpisać z nami umowę o limit w rachunku.
limit zwykłego zarządu	łączy miesięczny limit, który jest równoważnością przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw. Nie obejmuje ono nagród z zysku. Wysokość tego wynagrodzenia ogłasza Prezes GUS. Limit zmienia się od miesiąca kalendarzowego, który następuje po ogłoszeniu komunikatu Prezesa GUS.
login	unikalny ciąg znaków, który służy do identyfikacji Ciebie (gdy działasz jako użytkownik) w kanałach zdalnych
lokata	rachunek terminowej lokaty oszczędnościowej
mobilna autoryzacja	autoryzacja Twojej dyspozycji (gdy działasz jako użytkownik) lub jeśli bank udostępnia taką możliwość, złożenie przez Ciebie podpisu elektronicznego przy wykorzystaniu aplikacji mobilnej
nierezydent	osoba fizyczna, która nie ma miejsca zamieszkania w Polsce, zgodnie z ustawą o PIT
obsługa karty do konta	usługa, o której mowa w art. 2 pkt 15a UUP (obsługa karty debetowej). Dzięki tej usłudze możesz korzystać z karty w ramach pieniędzy, które masz na koncie.
odbiorca	osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą pieniędzy stanowiących przedmiot transakcji
okres umowny	okres, na który jest otwierana lokata
organizacja płatnicza	<p>Mastercard lub VISA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mastercard Europe SA to organizacja płatnicza, która działa w Polsce poprzez swój oddział – Mastercard Europe SA Oddział w Polsce. Główna siedziba tej firmy znajduje się w Belgii pod adresem: Chaussee de Tervuren 198A, 1410 Waterloo, Belgia. Mastercard Europe SA to belgijska prywatna spółka z ograniczoną odpowiedzialnością. Jest zarejestrowana przez Sąd Gospodarczy w Nivelles w Belgii pod numerem belgijskiego rejestru RPR 0448038446. 2) VISA (Visa Europe Limited) to organizacja płatnicza, która jest spółką założoną w Wielkiej Brytanii (numer rejestracji 05139966) z siedzibą pod adresem: 1 Sheldon Square, London W2 6TT, Wielka Brytania.
osoba małoletnia	osoba fizyczna, która nie ukończyła 18 roku życia i nie posiada pełnej zdolności do czynności prawnych
państwo członkowskie	państwo członkowskie Unii Europejskiej albo członek Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – strona umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym
Pay By Velo	usługa przeznaczona dla użytkowników robiących zakupy przez internet. Polega na poleceniu przelewu z danymi przekazanymi przez podmiot zewnętrzny, który świadczy usługi płatności internetowych. Użytkownik nie ma możliwości zmiany danych polecenia przelewu. Może jedynie wskazać konto, z którego zostanie zrobiony przelew. Konto musi być prowadzone w PLN i udostępnione w bankowości internetowej.
pełnomocnik	osoba fizyczna upoważniona przez właściciela do czynności wskazanych w dokumencie pełnomocnictwa. Pełnomocnik musi posiadać pełną lub ograniczoną zdolność do czynności prawnych.
PEP	osoba zajmująca eksponowane stanowisko polityczne w rozumieniu PPP. Obejmuje to osoby zajmujące znaczące stanowiska publiczne lub pełniące

	<p>znaczące funkcje publiczne. Nie dotyczy to stanowisk średniego i niższego szczebla.</p> <p>Do PEP zalicza się m.in.:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) szefów państw, szefów rządów, ministrów, wiceministrów, sekretarzy stanu, 2) członków parlamentu lub podobnych organów ustawodawczych, 3) członków organów zarządzających partii politycznych, 4) członków sądów najwyższych, trybunałów konstytucyjnych oraz innych organów sądowych wysokiego szczebla, których decyzje nie podlegają zaskarżeniu, z wyjątkiem trybów nadzwyczajnych, 5) członków trybunałów obrachunkowych lub zarządów banków centralnych, 6) ambasadorów, charges d'affaires oraz wyższych oficerów sił zbrojnych, 7) członków organów administracyjnych, zarządczych lub nadzorczych przedsiębiorstw państwowych, spółek z udziałem Skarbu Państwa, w których ponad połowa akcji albo udziałów należy do Skarbu Państwa lub innych państwowych osób prawnych, 8) dyrektorów, zastępców dyrektorów oraz członków organów organizacji międzynarodowych lub osoby pełniące równoważne funkcje w tych organizacjach, 9) dyrektorów generalnych w urzędach naczelnych i centralnych organów państwowych, dyrektorów generalnych urzędów wojewódzkich, 10) inne osoby zajmujące stanowiska publiczne lub pełniące funkcje publiczne w organach państwa lub centralnych organach administracji rządowej. <p>Szczegółowy wykaz krajowych stanowisk określa Rozporządzenie Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 27 lipca 2021 r. w sprawie wykazu krajowych stanowisk i funkcji publicznych będących eksponowanymi stanowiskami politycznymi.</p>
placówka banku lub nasza placówka	wyodrębnione miejsce (lokal), w którym bank świadczy usługi objęte regulaminem i odpowiednią umową
placówka dystrybutora	wyodrębnione miejsce (lokal), w którym podmiot wykonujący w imieniu i na rzecz banku określone czynności wskazane w art. 6a ust. 1 Prawa bankowego świadczy, na mocy powierzenia przez bank, usługi objęte regulaminem i odpowiednią umową
placówka franczyzowa	placówka przedsiębiorcy, który wykonuje w imieniu i na rzecz banku powierzone czynności objęte regulaminem i odpowiednią umową
płatnik	osoba, która zleca bankowi bezpośrednio lub przez dostawcę PIS wykonanie zlecenia płatniczego w swoim imieniu. Płatnikiem może być osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej – o ile posiada zdolność prawną.
podmiot wyznaczający	<p>podmiot lub organ, który może określić, wyznaczyć lub rekomendować stopę alternatywną oraz korektę. Może to być:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Komisja Europejska lub 2) organ nadzoru nad administratorem lub 3) administrator lub 4) inny niż administrator podmiot, który opracowuje stopę bazową lub 5) uprawniony organ administracji publicznej lub 6) inny podmiot lub organ uprawniony zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
podział rachunku BLIK	usługa, w ramach której użytkownik może wysłać kilka próśb o przelew BLIK jednocześnie do innych użytkowników BLIK
polecenie zapłaty	usługa, o której mowa w art. 3 ust. 2 UUP. Dzięki tej usłudze będziemy przekazywać określoną kwotę z Twojego konta na inne konto. Wysokość tej kwoty określa odbiorca (np. Twój dostawca prądu), a Ty musisz udzielić na to zgody: nam, odbiorcy i bankowi odbiorcy.

powiadamianie SMS	SMS, który wyślemy na Twój telefon z informacjami o Twoim koncie lub operacjach na nim
PPP	ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu
Prawo bankowe	ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe
Prawo dewizowe	ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. Prawo dewizowe
proszący	osoba, która wysyła prośbę o przelew BLIK
prośba o przelew BLIK	usługa, w ramach której w bankowości mobilnej możesz wysyłać i otrzymywać prośby o przelew BLIK
prowadzenie konta lub prowadzenie rachunku płatniczego	usługa, dzięki której możemy: <ul style="list-style-type: none"> ➤ otworzyć i zamknąć Ci konto, ➤ przechowywać na nim Twoje pieniądze, ➤ realizować Twoje płatności: wpłaty, wypłaty, przelewy
przedstawiciel ustawowy	przedstawiciel osoby małoletniej: <ol style="list-style-type: none"> 1) każdy z rodziców – jeśli nie został pozbawiony władzy rodzicielskiej, 2) opiekun ustanowiony przez sąd opiekuńczy w przypadku, jeśli osoba małoletnia nie pozostaje pod władzą rodzicielską, 3) kurator wyznaczony przez sąd opiekuńczy do zarządu majątkiem osoby małoletniej
przelew	usługa, o której mowa w art. 3 ust. 4 UUP (polecenie przelewu), z wyłączeniem przelewu wewnętrznego, przelewu SEPA i przelewu w walucie obcej. Oznacza to usługę, dzięki której prześlemy określoną kwotę: <ul style="list-style-type: none"> ➤ w PLN z Twojego konta na dowolne konto w innym banku, ➤ w walucie obcej (innej niż EUR) na dowolne konto w banku zagranicznym, ➤ w EUR na dowolne konto w banku zagranicznym, który działa poza Unią Europejską, Islandią, Norwegią, Liechtensteinem, Szwajcarią, Wielką Brytanią, Andorą, San Marino, Watykanem, Monako.
przelew na telefon BLIK	przelew natychmiastowy, który wykorzystuje numer telefonu jako identyfikator odbiorcy
przelew natychmiastowy	przelew w PLN, z datą bieżącą, z konta osobistego prowadzonego w PLN na rachunki w bankach, które są uczestnikami systemu Express Elixir
przelew SEPA	usługa inicjowana przez płatnika, która polega na umożliwieniu przekazania pieniędzy w EUR z konta płatnika na konto odbiorcy, jeśli obaj dostawcy lub jeden z dostawców wykonują działalność na obszarze jednolitego obszaru płatności w EUR (polecenie przelewu SEPA). Dzięki tej usłudze prześlemy określoną kwotę w EUR z Twojego konta na konto prowadzone w bankach, które działają na terenie Unii Europejskiej, Islandii, Norwegii, Liechtensteinu, Szwajcarii, Wielkiej Brytanii, Andory, San Marino, Watykanu, Monako (tzw. jednolity obszar płatności w euro). Jest to rodzaj przelewu walutowego.
przelew w walucie obcej	usługa inicjowana przez płatnika, która polega na umożliwieniu przekazania pieniędzy z krajowego konta płatnika u dostawcy na krajowe konto odbiorcy u dostawcy w walucie innej niż PLN oraz EUR (polecenie przelewu w walucie obcej). Dzięki tej usłudze prześlemy określoną kwotę w walucie obcej (innej niż EUR) z Twojego konta na konto prowadzone w innym banku krajowym w walucie obcej (innej niż EUR).

przelew wewnętrzny	usługa inicjowana przez płatnika, która polega na umożliwieniu przekazania pieniędzy między kontami prowadzonymi przez tego samego dostawcę (polecenie przelewu wewnętrznego). Dzięki tej usłudze prześlemy określoną kwotę z Twojego konta na dowolne konto w PLN w naszym banku.
przelew zagraniczny	usługa transferu pieniędzy pomiędzy krajowym a zagranicznym kontem (dzięki tej usłudze prześlemy określoną kwotę z Twojego konta na konto prowadzone za granicą), inna niż przelew SEPA
rachunek	jakiegokolwiek rachunek bankowy prowadzony przez bank, w tym lokata oraz rachunek przejściowy służący do zakładania lokat przelewem
regulamin	ten regulamin rachunków bankowych, kart do konta oraz usług bankowości elektronicznej i telefonicznej w VeloBank S.A. dla osób fizycznych, które nie prowadzą działalności gospodarczej
rejestr zastrzeżeń numerów PESEL	centralny zbiór danych osobowych pełnoletnich osób fizycznych, prowadzony w systemie teleinformatycznym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, w celu zapobiegania negatywnym konsekwencjom nieuprawnionego wykorzystania danych osobowych osób, które dokonują zastrzeżenia numer PESEL
reklamacja	wystąpienie skierowane do banku przez Ciebie (gdy działasz jako właściciel, użytkownik lub użytkownik karty), w którym zgłaszasz zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez bank
rezydent	osoba fizyczna, która ma miejsce zamieszkania w Polsce
Rozporządzenie BMR	Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016 /1011 z dnia 8 czerwca 2016 r. w sprawie indeksów stosowanych jako wskaźniki referencyjne w instrumentach finansowych i umowach finansowych lub do pomiaru wyników funduszy inwestycyjnych i zmieniające dyrektywy 2008/48/WE i 2014/17/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 596/2014, z późn. zmianami
Rynek Walutowy	międzybankowy rynek walutowy, na którym zawierane są transakcje wymiany walut między bankami
silne uwierzytelnienie	uwierzytelnienie Ciebie jako użytkownika, które chroni dane przed dostępem osób nieuprawnionych. Wymaga zastosowania co najmniej dwóch elementów należących do kategorii: 1) wiedzy – o czymś, co wiesz tylko Ty (np. hasło), 2) posiadanie – czegoś, co masz tylko Ty (np. telefon), 3) Twoich cech – np. odcisk palca. Elementy te są integralną częścią tego uwierzytelnienia. Muszą być niezależne – naruszenie jednego z tych elementów nie może osłabić wiarygodności pozostałych. Możemy nie stosować silnego uwierzytelnienia przy transakcjach, które są z niego zwolnione zgodnie z przepisami prawa i są wskazane w komunikacie. Możemy też wprowadzić limit, po którego przekroczeniu będzie wymagane silne uwierzytelnienie.
sporządzenie zestawienia transakcji płatniczych	usługa inicjowana przez płatnika, która polega na sporządzeniu przez dostawcę prowadzącego konto zestawienia transakcji wykonanych w ramach konta w danym okresie. Oznacza to zestawienie wszystkich transakcji na Twoim koncie za wybrany przez Ciebie okres. Zestawienie przygotowujemy na Twoją prośbę. Możemy je wydrukować lub przekazać elektronicznie.
stopa alternatywna	wskaźnik referencyjny lub stopa procentowa banku centralnego właściwego dla waluty stopy bazowej, która zastępuje stopę bazową w przypadku wystąpienia zdarzenia regulacyjnego

stopa bazowa	wskaźnik referencyjny lub stopa procentowa banku centralnego właściwego dla waluty stopy bazowej, na podstawie których ustalana jest zmiana oprocentowania rachunku prowadzonego dla określonej waluty
środki bezpieczeństwa finansowego	środki bezpieczeństwa finansowego w rozumieniu PPP. Obejmują: 1) identyfikację klienta oraz weryfikację jego tożsamości, 2) identyfikację beneficjenta rzeczywistego oraz podejmowanie uzasadnionych działań w celu: a) weryfikacji jego tożsamości, b) ustalenia struktury własności i kontroli – w przypadku klienta, który jest osobą prawną, jednostką organizacyjną bez osobowości prawnej lub trustem, 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.
tabela kursów	obowiązująca w banku tabela, która określa stosowane w rozliczeniach kursy walut
tabela opłat lub TOiP	obowiązująca w banku tabela, która określa wysokość opłat i prowizji w zakresie odnoszącym się do rachunków i kart do konta
tabela oprocentowania	obowiązująca w banku tabela, która określa wysokość oprocentowania rachunków
transakcja	wpłata, transfer lub wypłata pieniędzy. Może być zainicjowana przez płatnika lub odbiorcę. Obejmuje to np. transfer poprzez kanały zdalne albo transakcję wykonaną z użyciem karty do konta.
transakcja zbliżeniowa	transakcja gotówkowa lub bezgotówkowa, którą wykonujesz przez zbliżenie karty zbliżeniowej do urządzenia
unikatowy identyfikator	numer konta w standardzie NRB (Numer Rachunku Bankowego) dla rozliczeń krajowych lub numer IBAN (Międzynarodowy Numer Rachunku Bankowego) dla rozliczeń międzynarodowych. Dla transakcji wykonanych z użyciem karty do konta unikatowym identyfikatorem jest numer karty do konta.
upoważniony	osoba małoletnia, która ukończyła 13. rok życia, upoważniona do konta młodzieżowego
urządzenie	bankomat, wpłatomat, terminal obsługujący kartę do konta, urządzenie samoobsługowe akceptujące kartę do konta lub inne urządzenie akceptujące karty do konta, za pomocą którego możliwe jest wykonanie transakcji kartowych
urządzenie mobilne	wielofunkcyjne urządzenie przenośne z dostępem do internetu
usługa BLIK	system płatności mobilnych, który umożliwia użytkownikom smartfonów dokonywanie płatności w sklepach stacjonarnych i internetowych, wypłacanie i wpłacanie gotówki w bankomatach oraz wykonywanie błyskawicznych przelewów międzybankowych oraz zwrotów tych transakcji
usługa dostępu do informacji o koncie	oznacza usługę on-line, która polega na dostarczaniu skonsolidowanych informacji dotyczących co najmniej jednego Twojego konta prowadzonego przez innego dostawcę (np. inny bank) albo u więcej niż jednego dostawcy

usługa inicjowania transakcji płatniczej	usługa polegająca na zainicjowaniu zlecenia płatniczego przez dostawcę PIS na Twój wniosek (gdy działasz jako użytkownik) z Twojego konta prowadzonego przez innego dostawcę (np. inny bank)
usługa CAF	oznacza usługę online, która polega na sprawdzeniu, czy na koncie osobistym są pieniądze potrzebne do wykonania transakcji zainicjowanej za pośrednictwem dostawcy instrumentów płatniczych opartych na karcie
usługa SMS Info	usługa przekazywania wybranych przez Ciebie (gdy działasz jako użytkownik): wiadomości SMS, powiadomień SMS, pod wskazany w bankowości internetowej numer telefonu komórkowego lub wiadomości e-mail na wskazany w bankowości internetowej adres poczty elektronicznej, w zakresie posiadanych przez Ciebie produktów banku
usługa wielowalutowa	usługa oferowana przez bank, która pozwala Ci płacić kartą do rachunku w walutach EUR, USD, GBP i CHF oraz innych walutach, w których bank prowadzi konta osobiste walutowe – bez kosztów przewalutowania. Waluta jest wybierana automatycznie, jeśli odpowiednie konta osobiste są podłączone do karty do konta.
ustawa o dostępności	ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze
ustawa o PIT	ustawa z dnia 26 lipca 1991 roku o podatku dochodowym od osób fizycznych
UUP	ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych
uwierzytelnianie	weryfikacja Twojej (gdy działasz jako użytkownik) tożsamości lub ważności stosowania instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających
użytkownik	osoba fizyczna, która posiada dostęp do bankowości elektronicznej i bankowości telefonicznej na podstawie umowy o świadczenie tych usług
użytkownik BLIK	osoba fizyczna, która korzysta z usługi BLIK
użytkownik karty	właściciel konta osobistego lub osoba przez niego upoważniona do składania w jego imieniu i na jego rzecz zleceń płatniczych przy użyciu karty do konta
właściciel lub posiadacz	osoba fizyczna, będąca rezydentem bądź nierezydentem, na rzecz której bank prowadzi rachunek lub świadczy bankowość elektroniczną lub bankowość telefoniczną; w przypadku rachunku wspólnego wszyscy właściciele rachunku wspólnego
wpłata gotówki	usługa, która polega na wpłacie gotówki na konto konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wpłatę lub w placówce banku lub placówce franczyzowej. Dzięki tej usłudze wpłacisz gotówkę na swoje konto we wpłatomacie, bankomacie z funkcją wpłaty lub na wybrane przez Ciebie konto w placówkach banku oraz placówkach franczyzowych.
wskaźnik/wskaźnik referencyjny	wskaźnik referencyjny w rozumieniu Rozporządzenia BMR, np. WIBOR, SOFR, EURIBOR, ESTR, WIRON, WIRON Stopa składana. Wskaźnikiem może być również syntetyczna wersja danego wskaźnika referencyjnego – o ile administrator danego wskaźnika zdecydował się na jej opracowanie. Szczegółowe informacje o wskaźnikach, ich administratorach oraz ryzykach związanych ze stosowaniem wskaźników, dostępne są na stronie internetowej w zakładce wskaźniki referencyjne i BMR.
wydanie karty płatniczej	usługa, która polega na wydaniu karty płatniczej, o której mowa w art. 2 pkt 15a UUP. Oznacza to, że możesz dostać od nas kartę do konta, dzięki której wpłacisz i wypłacisz gotówkę oraz zapłacisz bezgotówkowo za towary lub usługi (również w internecie). Ważne, aby osoba lub firma, której płacisz, akceptowała naszą kartę.

wydanie zaświadczenia o posiadanym koncie	usługa, która polega na wydaniu przez dostawcę prowadzącego konto zaświadczenia z informacjami o koncie lub usługach świadczonych konsumentowi (wydanie zaświadczenia o posiadanym rachunku płatniczym). Oznacza to zaświadczenie, które wydamy na Twoją prośbę. Znajdziesz w nim informacje o Twoim koncie lub usługach, które Ci świadczymy.
wypłata gotówki	usługa, która polega na wypłacie gotówki z konta konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w placówce banku lub placówce franczyzowej. Dzięki tej usłudze wypłacisz gotówkę z Twojego konta w bankomacie, kasie (terminalu płatniczym) w wybranych sklepach lub w placówkach banku i placówkach franczyzowych.
wzór graficzny	wzór, który tworzysz, łącząc ze sobą w wybrany przez siebie sposób co najmniej 8 punktów na ekranie aplikacji mobilnej
zachowaj resztę	usługa, która polega na tym, że każda płatność kartą do konta z konta osobistego powoduje automatyczne obciążenie konta osobistego. Bank pobiera rzeczywistą kwotę transakcji oraz dodatkową kwotę wynikającą z zaokrąglenia tej transakcji w górę. Zaokrąglenie ustalasz w bankowości elektronicznej. Można tam też ustawić maksymalną wysokość tego zaokrąglenia.
zarejestrowane urządzenie	Twoje urządzenie zarejestrowane w banku przez bankowość internetową lub bankowość mobilną, które stanowi element uwierzytelniania Ciebie w kanałach zdalnych
zaufany odbiorca	zdefiniowany przez Ciebie odbiorca przelewu, do którego możemy nie wymagać stosowania silnego uwierzytelnienia. Zdefiniowanie odbiorcy zaufanego na liście odbiorców zaufanych wymaga każdorazowo zastosowania przez Ciebie silnego uwierzytelnienia.
zdarzenie regulacyjne	jedna z następujących sytuacji: 1) ogłoszenie braku zezwolenia, czyli sytuacja, w której organ nadzoru nad administratorem lub inny uprawniony podmiot ogłosi, że: a) stopa bazowa nie zostanie zarejestrowana lub b) nie zostanie wydana decyzja o ekwiwalentności stopy bazowej lub c) administrator nie otrzymał, nie otrzyma lub cofnięto mu lub zawieszono zezwolenie lub rejestrację dla opracowywania stopy bazowej, 2) ogłoszenie zaprzestania opracowywania wskaźnika, czyli sytuacja, w której podmiot wyznaczający ogłosi, że: a) administrator lub podmiot opracowujący stopę bazową przestał lub przestanie na stałe ją opracowywać oraz b) do czasu zaprzestania opracowywania stopy bazowej nie wyznaczono innego podmiotu, który miałby opracowywać lub publikować stopę bazową, 3) ogłoszenie utraty reprezentatywności, czyli sytuacja, w której podmiot wyznaczający ogłosi, że: a) stopa bazowa przestała lub przestanie dobrze odzwierciedlać rynek bazowy lub rzeczywistość ekonomiczną, którą stopa bazowa miała mierzyć (przestała być reprezentatywna) oraz b) nie ma możliwości przywrócenia reprezentatywności stopy bazowej
zestawienie opłat	zestawienie opłat za usługi powiązane z kontem, które były pobrane w okresie objętym zestawieniem. Przekazujemy je właścicielowi nieodpłatnie.
zgoda na obciążenie konta osobistego	Twoja zgoda (gdy działasz jako płatnik) na obciążanie Twojego konta osobistego przez odbiorcę w umownych terminach, kwotami wynikającymi ze zobowiązań wobec odbiorcy. Zgoda ta jest podstawą dla odbiorcy do wystawiania polecenia zapłaty dotyczących określonych zobowiązań.
zlecenie płatnicze	oświadczenie, które Ty (jako płatnik lub odbiorca) dajesz nam (swojemu dostawcy). W tym oświadczeniu zlecasz nam wykonanie transakcji (np. przelewu).

zlecenie stałe	usługa inicjowana przez płatnika, która polega na cyklicznym przekazywaniu pieniędzy w określonej wysokości z konta płatnika na konto odbiorcy. Oznacza to, że dzięki tej usłudze będziemy regularnie przekazywali określoną kwotę pieniędzy z Twojego konta na konto odbiorcy, którego nam wskażesz. Ty decydujesz o wysokości tej kwoty.
-----------------------	--

Podstawy prawne

- [1] Konwencja haska z dnia 5 października 1961 r.
- [2] Ustawa z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych.
- [3] Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
- [4] Art. 5 i 9 **Prawa dewizowego**.
- [5] **Prawo bankowe** oraz ustawa z dnia 12.05.2011 r. o kredycie konsumenckim.