

Regulamin zawierania umów o kredyt gotówkowy drogą elektroniczną

§ 1

1. Niniejszy Regulamin („Regulamin”) określa warunki i sposób świadczenia usługi zawierania umowy o kredyt gotówkowy drogą elektroniczną.
2. Umowa zawierana jest z Bankiem Pocztowym Spółką Akcyjną z siedzibą w Bydgoszczy przy ul. Jagiellońskiej 17, 85-959 Bydgoszcz, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym w Bydgoszczy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 000010821, o kapitale zakładowym 128.278.080 zł w całości opłaconym, o międzynarodowym kodzie identyfikacyjnym w systemie SWIFT: POCZPLP4, działającą na podstawie decyzji nr 18 Prezesa NBP z dnia 5 kwietnia 1990 r., **adres e-mail: informacja@pocztowy.pl, numer infolinii 801 100 500**, numer identyfikacji podatkowej NIP 554-03-14-271, podlegającą nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, („Bank”).

§ 2

1. **Adres poczty elektronicznej** – indywidualny adres poczty elektronicznej Klienta, do którego posiada on wyłączny dostęp,
2. **Dane biometryczne** - dane osobowe wrażliwe, o których mowa w art. 4 pkt 14 RODO obejmujące rysy twarzy oraz jej wizerunek,
3. **Infolinia**- narzędzie umożliwiające dostęp do kanału telefonicznego zarówno w opcji obsługi w automatycznym systemie samoobsługowym (IVR) jak i bezpośrednio przez pracownika Banku,
4. **Klient** - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
5. **Kod Identyfikacyjny SMS** – ciąg cyfr generowany i przekazywany Klientowi na Numer Telefonu Klienta w postaci SMS, służący do jednorazowej identyfikacji Klienta,
6. **Kredyt przez telefon/Kredyt** – kredyt gotówkowy udzielony drogą telefoniczną oraz elektroniczną przez Bank na sfinansowanie potrzeb własnych, wypłacony w złotych,
7. **Numer telefonu Klienta** – podany we Wniosku Kredytowym przez Klienta numer telefonu komórkowego operatora telefonii komórkowej, którego wyłącznym abonentem lub osobą uprawnioną do korzystania jest Klient,
8. **PDF** – (skrót od Portable Document Format) format pliku o tej samej nazwie opracowany przez firmę Adobe Systems,
9. **Powiadomienie PUSH** - informacje udostępniane bezpośrednio w formie komunikatu na urządzeniu mobilnym, z zastrzeżeniem, iż Użytkownik na danym urządzeniu mobilnym posiada aktywowaną aplikację mobilną i aktywną usługę takich powiadomień,
10. **Prawo bankowe** – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1896 z późn. zm.),
11. **Pracownik** – pracownik Contact Centre Banku lub Pracownik Placówki lub Oddziału Banku,
12. **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych),
13. **Identyfikacja Klienta** – zgodna z Ustawą z dnia 01 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 971 z póź. zm.),
14. **SMS (Short Message Service)** – wiadomość tekstowa transmitowana w sieci telefonów komórkowych na warunkach określonych przez operatora sieci,
15. **Strona internetowa Banku** - www.pocztowy.pl,
16. **Umowa kredytu przez telefon/Umowa kredytu** - Umowa o kredyt gotówkowy zawierana przez Klienta z Bankiem drogą elektroniczną,
17. **Wniosek kredytowy** – wniosek o udzielenie kredytu gotówkowego, złożony przez Wnioskodawcę w czasie połączenia telefonicznego, za pośrednictwem pracownika Banku,
18. **Wnioskodawca** - osoba fizyczna składająca wniosek o kredyt gotówkowy.

§ 3

1. Przedmiotem niniejszego Regulaminu są warunki świadczenia drogą elektroniczną usług związanych z udzieleniem przez Bank Kredytu, w szczególności:
 - a) sposobu złożenia Wniosku kredytowego,
 - b) sposobu dokonania identyfikacji Klienta,
 - c) sposobu zawarcia i rozwiązania Umowy Kredytu,
 - d) trybu i sposobu podpisywania oraz akceptacji w formie elektronicznej Umowy Kredytu i załączników do tej Umowy,
 - e) trybu postępowania reklamacyjnego.
2. Zawarcie Umowy o kredyt wymaga posiadania telefonu/urządzenia mobilnego o następujących parametrach:
 - a) System Android 7.0 (API 24) lub wyższy,
 - b) Aparat z przodu i z tyłu telefonu/urządzenia mobilnego,

- c) Plugin Adobe do odczytania dokumentów PDF (właściwy dla wybranej przeglądarki),
 - d) program niezbędny do obsługi plików w formacie PDF.
3. Dodatkowe wymagania:
- a) dostęp do sieci Internetowej,
 - b) adres poczty elektronicznej,
4. Klient, zawierający Umowę o Kredyt, jest odpowiedzialny za zapewnienie technicznej sprawności oraz pełnej technicznej zgodności posiadanego telefonu/urządzenia mobilnego z powyższymi wymaganiami technicznymi.
5. Klient przeprowadzający wideoweryfikację w trakcie jej przeprowadzania powinien m.in.:
- a) zapewnić jasno oświetlone i ciche pomieszczenie,
 - b) przebywać w pomieszczeniu sam, bez udziału osób trzecich.

§ 4

1. Warunki i zasady udzielania Kredytu, zawarcia Umowy, odstąpienia od tej Umowy, określone są w niniejszym Regulaminie oraz Umowie o kredyt gotówkowy.
2. W celu złożenia Wniosku o kredyt niezbędne jest:
- a) wykonanie/odebranie połączenia telefonicznego do/z Banku,
 - b) przekazanie do Banku przez Klienta za pośrednictwem pracownika Banku, w czasie połączenia telefonicznego, wniosku o kredyt wraz ze wszystkimi niezbędnymi informacjami do jego rozpatrzenia, w tym danych identyfikacyjnych w szczególności: adresu zamieszkania, adresu korespondencyjnego, numeru PESEL, serii i numeru dokumentu tożsamości, numeru telefonu, adresu e-mail, danych dochodowych oraz danych związanych z ponoszonymi kosztami,
 - c) uzyskanie pozytywnej decyzji kredytowej,
 - d) odebranie wiadomości SMS z 7 znakowym kodem i potwierdzenie przez Klienta faktu jego otrzymania,
 - e) dokonanie wyboru przez Klienta parametrów kredytu (kwoty kredytu, o którą Klient się ubiega, okresu spłaty kredytu, wysokości raty, daty płatności raty),
 - f) pozytywna identyfikacja i weryfikacja tożsamości Klienta za pomocą wideoweryfikacji (przeprowadzona zgodnie z przekazanymi instrukcjami), tj.:
 - a) ponowny odbiór wiadomości SMS z tym samym 7 znakowym kodem oraz linkiem do pobrania aplikacji umożliwiającej identyfikację oraz załączenie zdjęcia dokumentu,
 - b) zainstalowanie aplikacji przez Klienta,
 - c) wyrażenie jednorazowej zgody na przetwarzanie przez Bank danych biometrycznych poprzez zaznaczenie checkboxa (pola wyboru) przy oświadczeniu z niniejszą zgodą w aplikacji, w celu identyfikacji i weryfikacji tożsamości Klienta; wyrażenie zgody jest dobrowolne, ale niezbędne do przeprowadzenia zdalnej identyfikacji i weryfikacji tożsamości Klienta za pomocą jego danych biometrycznych;
 - d) proces weryfikacji z użyciem kamery w telefonie: zdjęcie rewersu i awersu dowodu osobistego, nagranie krótkiego filmu dowodu osobistego pod różnymi kątami w celu weryfikacji prawdziwości dokumentu, film twarzy Klienta (np. prawo/lewo, przód), załączenie ewentualnych innych dodatkowych dokumentów/zdjęcia (materiałów weryfikacyjnych) wymaganych przez Bank,
 - e) potwierdzenie przez Klienta danych wczytanych do aplikacji,
 - f) ocena zgodności danych identyfikacyjnych z dowodu osobistego Klienta i filmu oraz wykonanie OCR dowodu osobistego,
 - g) ocena zgodności danych identyfikacyjnych z dowodu i filmu z danymi wprowadzonymi do wniosku.
3. W celu zawarcia Umowy o kredyt, niezbędne jest:
- a) odebranie powiadomienia push o zakończeniu weryfikacji tożsamości oraz zalogowanie się do aplikacji ustalonym przez Klienta unikalnym 4 cyfrowym kodem,
 - b) odebranie w poczcie elektronicznej formularza informacyjnego, zapoznanie się z nim oraz potwierdzenie tego faktu w aplikacji,
 - a) odebranie powiadomienia push przekierowującego do aplikacji, w której została przeprowadzona identyfikacja i w której kontynuowany jest proces zawierania umowy kredytowej,
 - b) zapoznanie się z pozostałymi dokumentami kredytowymi udostępnionymi w aplikacji mobilnej,
 - a) zaakceptowanie poszczególnych dokumentów zgodnie z § 5 niniejszego Regulaminu poprzez wpisanie potwierdzenia zawarcia Umowy Kodem Identyfikacyjnym SMS oraz użycia przycisku „Potwierdź” umieszczonego pod treścią Umowy oraz pozostałych dokumentów. Czynności te są równoznaczne z zaakceptowaniem, złożeniem podpisu i zawarciem Umowy, w formie elektronicznej, przez Klienta.
4. Za dzień zawarcia Umowy przyjmuje się dzień, w którym wykonano czynności z ust. 3 lit. c) niniejszego paragrafu.

5. Na każdym z w/w etapów Klient ma możliwość zwrócenia się do Banku dowolnym sposobem w celu uzyskania niezbędnych wyjaśnień dotyczących treści informacji przekazywanych przed zawarciem Umowy Kredytu. Dodatkowe zagadnienia informacyjne dostępne są na Stronie internetowej Banku: www.pocztowy.pl.
5. Przed akceptacją poszczególnych dokumentów Klient winien zapoznać się z ich treścią i zweryfikować dane zawarte w tych dokumentach.
6. Wszystkie dokumenty wskazane w § 5 Bank udostępnia w formacie PDF, co stwarza Klientowi techniczną możliwość utrwalenia ich i zapisania na własnym nośniku danych.
7. Zawarcie Umowy Kredytu w sposób określony w niniejszym paragrafie jest poprzedzone badaniem zdolności kredytowej Klienta oraz podjęciem decyzji kredytowej, a także sprawdzeniem Klienta w bazach wewnętrznych Banku i zewnętrznych.
8. Wypłata kredytu następuje przelewem bankowym, na rachunek bankowy prowadzony w Banku Poczтовым lub rachunek prowadzony w innym banku wskazany przez Klienta, po dopełnieniu warunków niezbędnych do uzyskania Kredytu wskazanych w Umowie.

§ 5

1. Akceptacja i podpisanie dokumentów:
 - a) Formularza informacyjnego,
 - b) Regulaminu zawierania umów o kredyt gotówkowy drogą elektroniczną,
 - c) Umowy o zawarcie Umowy o kredyt gotówkowy drogą elektroniczną,
 - d) Umowy o kredyt gotówkowy zawierającej wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy,
 - e) Karty deklaracji kredytu gotówkowego dla Wnioskodawcy,
 - f) Wpływu zmiany stóp procentowych na całkowity koszt kredytu i całkowitą kwotę do zapłaty,
 - g) Wyciągu z „Taryfy opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Pocztowy S.A. dla Klientów detalicznych”.

nastąpi w formie elektronicznej zgodnie z art. 7 ust. 1 Prawa bankowego oraz wydanym na podstawie ust. 4 tego artykułu Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 9 marca 2020 r. w sprawie dokumentów związanych z czynnościami bankowymi, sporządzanych na informatycznych nośnikach danych w sposób określony w Regulaminie i Umowie.

2. Utworzenie dokumentów, o których mowa powyżej polegać będzie na zapisaniu przez Bank sekwencji danych, związanych z zawartą czynnością bankową, na elektronicznym nośniku informacji i podpisaniu tych danych w sposób określony w Regulaminie i Umowie.
3. Utrwalenie dokumentów, o których mowa powyżej polegać będzie na ich zapisaniu przez Bank na elektronicznym nośniku informacji w sposób zapewniający sprawdzenie jego integralności, możliwość weryfikacji podpisu elektronicznego lub danych identyfikujących oraz możliwość odczytania wszystkich informacji zawartych w tym dokumencie, aż do zakończenia okresu przechowywania dokumentu.

§ 6

1. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Banku o wystąpieniu awarii w czasie zawierania Umowy kredytowej, która to awaria może wpłynąć na poziom bezpieczeństwa procesu kredytowego.
2. Sposób weryfikacji bezpiecznego połączenia oraz informacje, o których mowa w ust. 3 dostępne są na stronie internetowej Banku.
3. Bank informuje, że nieprzestrzeganie zasad bezpieczeństwa usługi zawierania Umowy o kredyt gotówkowy drogą elektroniczną może wiązać się z:
 - a) ryzykiem wystąpienia ataków socjotechnicznych, podczas których osoby trzecie mogą – podszywając się pod Bank – nakłaniać Klienta do udostępnienia danych identyfikacyjnych, Kodów autoryzacyjnych lub PIN do Mobilnego podpisu,
 - b) ryzykiem Autoryzacji przez Klienta Dyspozycji, której nie przygotował,
 - c) ryzykiem wykorzystania urządzeń, nad którymi kontrolę przejęły osoby trzecie.
4. Bank nie kontroluje telefonu/urządzenia mobilnego Klienta umożliwiającego korzystanie z poczty elektronicznej oraz dostępu do strony Banku umożliwiającej zawarcie Umowy o kredyt gotówkowy, wobec powyższego zaleca się, aby Klient upewnił się, czy jest ono bezpieczne. Klienci zobowiązani są do stosowania aktualnych rekomendacji Banku w zakresie bezpieczeństwa transakcji internetowych w celu ochrony przed szczególnymi zagrożeniami powodowanymi poprzez łączenie się z siecią internetową. Rekomendacje te prezentowane są przez Bank na stronie internetowej: www.pocztowy.pl, w części dotyczącej Systemu bankowości elektronicznej.
5. Urządzenie, na którym Klient korzysta z możliwości zawarcia Umowy o kredyt powinno posiadać aktualne i legalne oprogramowanie antywirusowe oraz wykrywające oprogramowanie szpiegujące.
6. Bank nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek następstwa powstałe wskutek zgubienia bądź udostępnienia przez Klienta osobom nieuprawnionym danych uwierzytelniających do urządzenia, z którego korzysta Klient lub do usługi bankowości elektronicznej.

7. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek podejrzanych działań ze strony osób trzecich, związanych z usługą zawierania Umowy o kredyt gotówkowy drogą elektroniczną, Klient jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Banku telefonicznie na numer telefonu: 801 100 500 lub Biuro Obsługi Klienta: 52 34 99 499.
8. Telefon/urządzenie mobilne, za pośrednictwem którego Klient będzie zawierał Umowę o kredyt, nie może posiadać modyfikacji, mających na celu ominięcie zabezpieczeń. .

§ 7

1. Bank oświadcza, że materiały i informacje przekazywane Wnioskodawcy są zbierane i redagowane z należytą starannością, a treści nie posiadają charakteru bezprawnego.
2. Klient odpowiada za korzystanie z możliwości wnioskowania i zawierania Umowy elektronicznie wyłącznie na użytek osobisty, zgodnie z przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz za nieprzekazywanie do Banku treści o charakterze bezprawnym.
3. Klient zobowiązany jest do przekazywania do Banku wyłącznie prawdziwych danych pod rygorem poniesienia odpowiedzialności z art. 297 § 1 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny.
4. Klient zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Bank o wszelkich zmianach danych osobowych i kontaktowych, a w szczególności o każdej zmianie miejsca zamieszkania, adresu korespondencyjnego oraz numeru telefonu i adresu poczty elektronicznej.

§ 8

1. Klient, który ma zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank, może złożyć reklamację w celu umożliwienia rozpatrzenia reklamacji przez Bank z uwzględnieniem postanowień niniejszego paragrafu.
2. Klient może złożyć reklamację:
 - 1) w formie pisemnej bezpośrednio w każdej placówce Banku, placówce pocztowej lub korespondencyjnie na adres którejkolwiek z tych placówek w tym wskazanej w Umowie (adresy placówek Banku i placówek pocztowych znajdują się na stronie internetowej: www.pocztowy.pl,
 - 2) ustnie -telefonicznie na numer telefonu: 801 100 500, Biuro Obsługi Klienta: 52 34 99 499 oraz w zakresie prewindykacji na numer telefonu 52 34 99 496 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w placówce, o której mowa w punkcie 1) niniejszego ustępu,
 - 3) pocztą elektroniczną na adres e-mail: informacja@pocztowy.pl,
 - 4) faksem na numer telefonu: 52 58 38 234.
3. Na złożoną w sposób określony w niniejszym paragrafie reklamację, Bank udziela odpowiedzi w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji uzgodnionego z Klientem z tym zastrzeżeniem, że Bank może dostarczyć odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
4. Reklamacje składane przez Klienta Bank rozpatruje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu przez Bank wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ustępie 4 niniejszego paragrafu, Bank w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 4, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 5, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
7. Na życzenie Klienta, Bank potwierdza przyjęcie reklamacji zgłoszonej w sposób określony w ust. 2 pkt. 2)-4) niniejszego paragrafu w trybie z nim ustalonym. Przyjmuje się, że potwierdzeniem przyjęcia reklamacji, o ile Strony nie ustalą inaczej jest wskazanie Klientowi numeru reklamacji, który został nadany w momencie jej zarejestrowania.
8. W przypadku wyczerpania trybu reklamacyjnego w Banku, o którym mowa powyżej i nieuwzględnienia roszczeń Kredytobiorcy przez Bank, a także w przypadku reklamacji rozpatrzonej pozytywnie przez Bank, gdy Bank przekroczył termin wskazany w odpowiedzi na reklamację na wykonanie czynności z niej wynikającej, nie dłuższy jednak niż 30 dni od sporządzenia przez Bank odpowiedzi na reklamację, Kredytobiorcy przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego na adres Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa tel. 22 333 73 26, 22 333 73 27, faks 22 333 73 29 w sposób określony na stronie www.rf.gov.pl. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
9. Kredytobiorca ma prawo również wnieść do KNF skargę na działanie Banku, jeżeli to działanie narusza przepisy prawa, w formie pisemnej na adres ul. Piękna 20, skr. pocztowa 419, 00-549 Warszawa lub drogą elektroniczną na formularzu, w sposób określony na stronie www.knf.gov.pl.
10. Spory mogące wynikać z realizacji Umowy nierozwiązane w sposób polubowny rozpatrywać będzie właściwy sąd powszechny.

11. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Kredytobiorca może zwrócić się również o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

§ 9

1. Klient nie ma możliwości korzystania z usługi, o której mowa w § 1 ust. 1 anonimowo.
2. Dla zapobieżenia pozyskiwania i modyfikowania przez osoby nieuprawnione danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną połączenie ze stroną Banku jest szyfrowane protokołem SSL.
3. Bank na potrzeby świadczenia usługi, o której mowa w § 1 ust. 1, na podstawie umowy zawartej na piśmie powierzył przetwarzanie danych osobowych Klienta wyłącznie w niezbędnym zakresie:
 - a) **Digital Gateways sp. z oo.** . z siedzibą i adresem w Warszawie przy placu Europejskim 1, 00-844 Warszawa, wpisaną rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000790370, z kapitałem zakładowym: 250 000 zł, NIP: 5272896326, Regon: 383631360,
 - b) **Autenti sp. z o.o.** z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Św. Marcin, 61-806 Poznań, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000436998, NIP: 7831693251, kapitał zakładowy 4 797 900 PLN,
 - c) **Identi sp. z o.o.** z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Tadeusza Kościuszki 13/1B, 50-037 Wrocław, Polska, spółka wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Wrocław-Fabryczna, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000586371, NIP 8982215099, kapitał zakładowy 5000 PLN,
 - d) **Summer Agency sp. z o.o.** z siedzibą w Krakowie, 30-702 Kraków, ul. Ślusarska 9, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego – Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000556518, NIP: 6793111245 z kapitałem zakładowym: 100.000 zł.

§ 10

1. W przypadkach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają zapisy Umowy o Kredyt zawartej z konkretnym Klientem.
2. Bank zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia nowej Umowy w przypadku braku możliwości zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego, zgodnie z ustawą z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
3. Bank zastrzega sobie prawo do wstrzymania procesu wnioskowania w przypadku niepewnego wyniku wideoweryfikacji w celu potwierdzenia prawidłowości identyfikacji przez pracownika Banku.
4. Bank zastrzega sobie prawo przerwania procesu wnioskowania i/lub odmowy zawarcia nowej Umowy w w przypadku:
 - a) stwierdzenia błędów/niezgodności w danych identyfikacyjnych odczytanych z dowodu osobistego Klienta,
 - b) stwierdzenia niezgodności pomiędzy danymi identyfikacyjnymi z dowodu osobistego, a danymi wprowadzonymi do wniosku,
 - c) stwierdzenia niezgodności pomiędzy wizerunkiem osoby przedstawionej na zdjęciu z dowodu osobistego z wizerunkiem identyfikowanym na filmie twarzy Klienta,
 - d) niezgodnego z wzorcami wyglądu dowodu tożsamości,
 - e) podejrzenia, co do braku obecności na filmie twarzy Klienta, rzeczywistej, żywej osoby,
 - f) podejrzenia wielokrotnego posługiwania się przez tę samą osobę różnymi dokumentami osobistymi lub podejrzenia wielokrotnego posługiwania się tym samym dokumentem przez różne osoby,
 - g) niemożności przeprowadzenia wideoweryfikacji ze względu na niespełnianie przez Klienta wymagań, co do przebiegu procesu (w szczególności niemożności prawidłowego rozpoznania/odczytu dowodu osobistego lub niemożności wykonania prawidłowego filmu twarzy Klienta, ze względu na wykonywanie zdjęć/filmu niezgodnie z instrukcjami),
 - h) przekroczenia przez Klienta ustalonego czasu na wykonanie kolejnych kroków wideoweryfikacji,
 - i) podejrzenia innych działań o charakterze manipulacji, mających na celu próbę oszukania systemu wideoweryfikacji (w tym również działania noszące znamiona działań robotów).
5. Bank także zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy w przypadku zaobserwowania cech zachowania Klienta mogących wskazywać, że decyzja, którą podejmuje nie jest świadoma albo dobrowolna.