



BNP PARIBAS

Ten regulamin zawiera zasady wideospotkań w Centrum Ekspertów Online BNP Paribas Bank Polska S.A.

Chcemy, aby ten dokument był dla Ciebie jak najbardziej zrozumiały, dlatego napisaliśmy go w standardzie prostego języka.

W regulaminie zwracamy się do Ciebie per Ty – jako do użytkownika.

O BNP Paribas Bank Polska S.A. – czyli o sobie – piszemy per my.

Pojęcia, które zapisujemy od wielkich liter, rozumiemy tak, jak zdefiniowaliśmy je w Słowniku. Znajdziesz go w ostatnim rozdziale tego dokumentu.

W dokumencie znajdziesz następujące rozdziały i zagadnienia:

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne – co jest ważne na początek

Rozdział 2.

Wymagania techniczne – czego potrzebujesz, aby wziąć udział w Wideospotkaniu

Rozdział 3.

Wideospotkanie – na jaki temat możemy porozmawiać

Rozdział 4.

Dostępność Wideospotkania – w jaki sposób możesz się umówić, kiedy usługa jest dostępna, a kiedy nie

Rozdział 5.

Wideospotkanie – na jakich zasadach możesz wziąć udział

Rozdział 6.

Reklamacje – jak je składać i kiedy otrzymasz odpowiedź

Rozdział 7.

Przetwarzanie Twoich danych osobowych – kto to robi i w jakim celu

Rozdział 8.

Postanowienia końcowe – co jeszcze jest ważne

Rozdział 9.

Słownik – co oznaczają pojęcia, które zapisujemy od wielkich liter

Regulamin wideospotkań w Centrum Ekspertów Online BNP Paribas Bank Polska S.A.

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne – co jest ważne na początek

1. W tym Regulaminie opisujemy warunki i zakres Wideospotkań w Centrum Ekspertów Online naszego Banku.
2. Regulamin jest dostępny na Stronie internetowej Banku razem wraz z Formularzem. Dokument ten udostępniamy Ci w formie elektronicznej za każdym razem, kiedy wysyłamy do Ciebie Zaproszenie lub na Twoje żądanie w taki sposób, który umożliwia Ci pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie ich treści.
3. Zanim zaczniesz Wideospotkanie musisz zapoznać się z Regulaminem i zaakceptować go, ponieważ masz obowiązek ich przestrzegać.

Rozdział 2.

Wymagania techniczne – czego potrzebujesz, aby wziąć udział w Wideospotkaniu

1. Jeśli chcesz połączyć się z Ekspertem Online podczas Wideospotkania, nie wymagamy instalowania konkretnego oprogramowania, ale musisz mieć jedną z tych wersji przeglądarek internetowych:
 - 1) dla komputerów stacjonarnych i przenośnych:
 - a) jeśli masz system Windows:
 - Google Chrome od wersji 81,
 - Mozilla Firefox od wersji 75,
 - Opera od wersji 68,
 - Edge od wersji 44.
 - b) jeśli masz system MacOS:
 - Safari od wersji 13.1,
 - Chrome od wersji 81.
 - 2) dla urządzeń mobilnych:
 - a) z systemem Android:
 - Google Chrome od wersji 81,
 - Mozilla Firefox od wersji 68.3.0.
 - b) z systemem iOS:
 - Safari od wersji 13.4.
2. Aby skorzystać z Wideospotkania:
 - 1) przeglądarka internetowa musi mieć dostęp do audio i wideo
 - 2) połączenie internetowe musi mieć prędkość pobierania i wysyłania min. 1 MB/s.

Pamiętaj także o odpowiednich akcesoriach komputerowych:

- 1) mikrofonie i głośnikach lub słuchawkach;

- 2) kamery internetowej (co najmniej w jakości HD);
- 3) w przypadku komputera przenośnego o wbudowanej kamerze.

Rozdział 3.

Wideospotkanie – na jaki temat możemy porozmawiać

Podczas Wideospotkania:

- 1) nasz Ekspert Online:
 - a) udzieli Ci informacji o aktualnej ofercie produktów i usług, które są dostępne w naszym Banku,
 - b) udzieli Ci informacji o Twoich produktach i usługach, z których korzystasz na podstawie umowy z nami (w tym przypadku najpierw musimy potwierdzić Twoją tożsamość),
 - c) pomoże Ci samodzielnie złożyć wniosek o produkt lub usługę na naszej Stronie Internetowej, w Bankowości GOonline lub Aplikacji GOMobile (Asysta Eksperta Online).
- 2) Ty jako Użytkownik:
 - a) złożysz wniosek o zawarcie umowy o nowy produkt i usługę z naszej oferty oraz zweryfikujesz swoją tożsamość na potrzeby tego wniosku;
 - b) złożysz dyspozycje i zlecenia w zakresie produktów i usług, z których korzystasz na podstawie wcześniej zawartej umowy z naszym Bankiem.

Te usługi wymagają, żebyśmy najpierw potwierdzili Twoją tożsamość.

Szczegółowy opis usług, które są wymienione w pkt. 1) i 2) oraz dostępne podczas Wideospotkania, umieściliśmy w załączniku nr 1 do tego dokumentu.

Rozdział 4.

Dostępność Wideospotkania – w jaki sposób możesz się umówić, kiedy usługa jest dostępna, a kiedy nie

1. Z Ekspertem Online możesz się umówić na Wideospotkanie tylko w Dni Robocze w określonych godzinach, które wskazujemy w Formularzu. Możesz to zrobić, jeśli:
 - 1) wypełnisz Formularz, który udostępniliśmy na naszej Stronie Internetowej. W Formularzu z dostępnej listy wybierasz temat Wideospotkania oraz dzień i godzinę. Następnie podajesz swoje dane kontaktowe: imię, nazwisko, adres e-mail oraz opcjonalnie numer telefonu – potrzebujemy ich, aby przeprowadzić Wideospotkanie. W kolejnym kroku zaznaczasz, że akceptujesz Regulamin. Wszystkie informacje, które podasz w Formularzu, potwierdzasz przez kliknięcie przycisku do umówienia Wideospotkania. Kiedy wyślesz Formularz, wyślemy Ci Zaproszenie na podany przez Ciebie adres e-mail, lub

- 2) umówisz Wideospotkanie podczas rozmowy telefonicznej lub Wideospotkania z Ekspertem Online – wtedy Ekspert Online wyśle Ci Zaproszenie na adres e-mail, który podasz, lub
 - 3) zgłosisz potrzebę Wideospotkania podczas wizyty w Oddziale Banku. Wówczas możesz pracownik Oddziału Banku połączyć się z Ekspertem Online z urządzenia mobilnego Banku. Przed połączeniem pracownik Banku udostępni Ci ten dokument.
2. Jeśli nie będziemy mogli udostępnić usługi Wideospotkania z powodu prac modernizacyjnych, poinformujemy o tym w Formularzu na naszej Stronie Internetowej. Wyjątkiem są nagłe przypadki, na przykład awarie. Będziemy się starali, aby takie sytuacje występowały jak najrzadziej i trwały jak najkrócej.
3. Jeśli Wideospotkanie będzie niedostępne, możesz skontaktować się z nami w inny sposób:
 - 1) telefonicznie z naszą infolinią,
 - 2) przez wideoczat, który udostępniamy na naszej Stronie Internetowej lub
 - 3) osobiście w Oddziale naszego Banku.

Szczegółowe informacje o możliwych sposobach kontaktu z Bankiem możesz znaleźć na naszej Stronie Internetowej.

Rozdział 5.

Wideospotkanie – na jakich zasadach możesz wziąć udział

1. Rejestrujemy każde Wideospotkanie, dlatego jeśli chcesz spotkać się z naszym Ekspertem Online, przed rozpoczęciem Wideospotkania, musisz zgodzić się na wymienione poniżej działania Banku:
 - 1) rejestrowanie Wideospotkania,
 - 2) zapis Wideospotkania oraz
 - 3) jego archiwizowanie (z Twoim wizerunkiem).
2. Każde Wideospotkanie rozpoczynasz o umówionej godzinie w momencie uruchomienia Wideospotkania:
 - 1) kiedy klikniesz w link z Zaproszenia lub
 - 2) połączysz się z Ekspertem Online w Oddziale za pomocą urządzenia mobilnego naszego Banku.

Wideospotkanie kończy się, gdy opuścisz Wideospotkanie lub Ekspert Online je zakończy.

3. Z Wideospotkań możesz korzystać na tych zasadach:
 - 1) Podczas Wideospotkania Ekspert Online zawsze ma włączony głos i obraz. Ty jako Użytkownik nie musisz mieć włączonej kamery, chyba że Ekspert

Online będzie przeprowadzał wideoweryfikację, czyli weryfikację Twojej tożsamości przy wykorzystaniu głosu i obrazu.

- 2) Zanim rozpoczniemy Wideospotkanie, Ekspert Online potwierdzi Twoje dane z Formularza.
- 3) W każdej chwili możesz zakończyć Wideospotkanie. Aby to zrobić opuść Wideospotkanie i rozłącz się.
4. Z Wideospotkania możesz skorzystać bezpłatnie. Ponosisz jedynie koszty dostępu do Internetu, w tym za transfer danych zgodnie ze stawkami określonymi w taryfie operatora.
5. Przez Wideospotkanie nie możesz nam dostarczać treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub takich, które mogą nas wprowadzić w błąd lub zakłócać prawidłowe działanie Wideospotkania. Podczas Wideospotkania obie strony powinny przestrzegać przepisów prawa, chronić dane osobowe oraz prawa własności intelektualnej.
6. Ekspert Online ma prawo zakończyć Wideospotkanie, jeśli:
 - a) charakter rozmowy wykroczy poza zakres działalności Banku i zakres Wideospotkania, który określają ten Regulamin,
 - b) użyjesz niecenzuralnych słów,
 - c) Twoje zachowanie będzie obraźliwe i niezgodne z przyjętymi zasadami współżycia społecznego lub sprzeczne z prawem.
7. Nie masz prawa rozpowszechniać wizerunku Eksperta Online.

Rozdział 6.

Reklamacje – jak je składać i kiedy otrzymasz odpowiedź

1. Masz prawo złożyć reklamację dotyczącą Wideospotkania. Możesz to zrobić:
 - 1) osobiście w oddziale naszego Banku lub w naszej siedzibie w Warszawie przy ul. Marcina Kasprzaka 2,
 - 2) listownie, na adres: BNP Paribas Bank Polska S.A., ul. Marcina Kasprzaka 2, 01-211 Warszawa,
 - 3) telefonicznie, pod numerem:
 - a. 22 134 00 00 dla połączeń krajowych i z zagranicy (opłata za połączenie według cennika operatora) lub
 - b. +48 500 970 345 dla połączeń krajowych (opłata za połączenie według cennika operatora),dostępnymi 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę
 - 4) w Bankowości GOonline,
 - 5) podczas Wideospotkania,
 - 6) przez formularz na stronie internetowej:
www.bnpparibas.pl/kontakt/formularz-reklamacji

7) na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych: AE:PL-78960-12101-AWHTH-24,

2. Na złożoną reklamację udzielimy odpowiedzi:

- a) jeśli złożysz reklamację osobiście w dowolnym oddziale albo w siedzibie naszego Banku udzielimy Ci odpowiedzi w formie elektronicznej na adres e-mail lub w formie pisemnej na adres korespondencyjny – Ty wybierasz sposób udzielenia odpowiedzi,
- b) jeśli złożysz reklamację listownie lub pisemnie w oddziale Banku lub w siedzibie Banku udzielimy Ci odpowiedzi w formie pisemnej lub jeżeli tak wskażesz – udzielimy Ci odpowiedzi w formie elektronicznej na adres e-mail,
- c) jeśli złożysz reklamację telefonicznie udzielimy Ci odpowiedzi w formie elektronicznej na adres e-mail lub w formie pisemnej na adres korespondencyjny, – Ty wybierasz sposób udzielenia odpowiedzi,
- d) jeśli złożysz reklamację w Bankowości GOonline udzielimy Ci odpowiedzi w formie elektronicznej na adres e-mail lub jeżeli tak wskażesz - w formie pisemnej na adres korespondencyjny,
- e) jeśli złożysz reklamację podczas Wideospotkania udzielimy Ci odpowiedzi w formie elektronicznej na adres e-mail lub w formie pisemnej na adres korespondencyjny - Ty wybierasz sposób udzielenia odpowiedzi,
- f) jeśli złożysz reklamację na adres do doręczeń elektronicznych udzielimy Ci odpowiedzi na adres do e-doręczeń lub jeżeli tak wskażesz w formie pisemnej na adres korespondencyjny.

W przypadku reklamacji, która podlega ustawie o usługach płatniczych - udzielimy Ci odpowiedzi w postaci papierowej na adres korespondencyjny lub, po uzgodnieniu z Tobą, na innym trwałym nośniku informacji (adres e-mail, adres do doręczeń elektronicznych).

3. Rozpatrzymy reklamację najszybciej, jak to możliwe – i nie później niż w ciągu:

- 1) 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania – jeśli podlega ustawie o usługach płatniczych – albo
- 2) 30 dni kalendarzowych, jeśli podlega ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.

4. Jeśli sprawa jest skomplikowana, i będziemy potrzebowali więcej czasu, by ją rozpatrzyć:

- 1) powiadomimy Cię o tym,
- 2) wyjaśnimy przyczynę opóźnienia,
- 3) wskażemy, jakie jeszcze okoliczności musimy ustalić, aby rozpatrzyć reklamację, oraz
- 4) określimy przewidywany termin, w którym rozpatrzymy reklamację oraz odpowiemy na nią. Termin ten nie może być późniejszy niż:
 - a. do 35 dni roboczych od dnia jej otrzymania, jeśli podlega ustawie o usługach płatniczych,
 - b. do 60 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania, jeśli podlega ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.

5. Jeśli Twoją reklamację rozpatrzymy negatywnie, masz prawo odwołać się:

- 1) ponownie do naszego Banku – takimi samymi metodami, jakimi możesz złożyć reklamację,
 - 2) do naszego rzecznika Klienta.
6. Postępowanie reklamacyjne nie wyłącza Twoich roszczeń, które wynikają z przepisów właściwego prawa.
7. Masz prawo wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, zgodnie z ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.

Rozdział 7.

Przetwarzanie Twoich danych osobowych – kto to robi i w jakim celu

1. My, tj. BNP Paribas Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (01-211), ul. Kasprzaka, jesteśmy administratorem Twoich danych osobowych:
 - 1) imię i nazwisko,
 - 2) adres e-mail,
 - 3) numer telefonu,
 - 4) zapis audio i wideo Wideospotkania
2. Będziemy przetwarzali Twoje dane między innymi, aby:
 - 1) umożliwić Ci zdalny dostęp do usług bankowych podczas Wideospotkania,
 - 2) przeprowadzić Wideospotkanie,
 - 3) korzystać z wyników Wideospotkania w trakcie i po jego zakończeniu,
 - 4) szkolić się i ulepszać usługi naszego Banku lub rozpatrywać reklamacje,
 - 5) wypełniać obowiązki, które wynikają z przepisów prawa oraz podjąć działania, w oparciu o Twoją zgodę, jeśli została ona wyrażona.
3. Jeśli będziesz zainteresowany produktami lub usługami Banku, do skorzystania z których niezbędne jest potwierdzenie twojej tożsamości poprzez wideoweryfikację (tj. weryfikację tożsamości z wykorzystaniem danych biometrycznych), przed tą wideoweryfikacją poprosimy Cię o zgodę na weryfikację tożsamości przez przeprowadzenie uprzedniej wideoweryfikacji na podstawie danych biometrycznych (tj. np. analizy cech twarzy, rozstawu oczu, układu ust).
4. Jeśli umówisz się na Wideospotkanie, będziemy musieli potwierdzić Twoją tożsamość. W zależności od tematu spotkania, możemy to zrobić za pomocą pytań weryfikacyjnych lub wideoweryfikacji na podstawie danych biometrycznych, na przykład analizy cech twarzy, rozstawu oczu, układu ust.
5. Masz prawo:
 - 1) dostępu do swoich danych osobowych,
 - 2) żądać, aby nasz Bank sprostował Twoje dane osobowe, usunął je, ograniczył ich przetwarzanie oraz je przeniósł,
 - 3) wycofać zgodę,
 - 4) sprzeciwić się przetwarzaniu swoich danych osobowych przez Bank,
 - 5) złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
6. Będziemy przechowywać Twoje dane osobowe przez cały czas trwania Wideospotkania, a kiedy Wideospotkanie się skończy:
 - 1) przez okres, który jest konieczny, aby zabezpieczyć dochodzenie ewentualnych roszczeń przez Ciebie i przez Bank oraz

- 2) przez okres, którego wymaga prawo – także przepisy szczegółowe,
 - 3) do momentu, w którym wycofasz swoją zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych lub złożysz sprzeciw.
7. Swoje dane osobowe podajesz dobrowolnie. Są one niezbędne, aby uczestniczyć w Wideospotkaniu.
 8. Powołaliśmy inspektora ochrony danych. Możesz się z nim skontaktować:
 - 1) elektronicznie – pod adresem e-mail: iodo@bnpparibas.pl lub
 - 2) listownie – pod adresem: Inspektor ochrony danych, BNP Paribas Bank Polska S.A., ul. Kasprzaka 2, 01-211 Warszawa.
 9. Więcej o tym, jak przetwarzamy dane osobowe, możesz przeczytać na stronie: <https://www.bnpparibas.pl/repozytorium/rodo>

Rozdział 8.

Postanowienia końcowe – co jeszcze jest ważne

Wszystkie informacje i treści, które przekazujemy Ci podczas Wideospotkania nie są ofertą w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, chyba że Ekspert Online powie inaczej.

1. Jako Bank nie świadczymy podczas Wideospotkania usług doradczych ani usług doradztwa inwestycyjnego, podatkowego oraz pomocy prawnej.
2. Ten Regulamin udostępniliśmy na naszej Stronie Internetowej i w Oddziałach naszego Banku.

Rozdział 9.

Słownik – co oznaczają pojęcia, które zapisujemy od wielkich liter

1. **Aplikacja GOMobile** – aplikacja, którą instalujesz w telefonie komórkowym lub innym urządzeniu mobilnym z oprogramowaniem Android lub iOS udostępniona przez nas, aby zapewnić dostęp do bankowości mobilnej i usług naszego Banku.
2. **Bankowość GOonline** – system bankowości internetowej:
 - a) który udostępniamy Ci przez naszą Stronę Internetową,
 - b) z którego korzystasz zgodnie z umową oraz
 - c) w którym możesz korzystać z części usług naszego Banku lub innych podmiotów.
3. **Centrum Ekspertów Online** – kanał dostępu, który obsługuje Użytkowników – udziela informacji o naszych produktach i usługach oraz przyjmuje określone dyspozycje i zlecenia podczas Wideospotkania i połączeń telefonicznych.
4. **Dzień Roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
5. **Ekspert Online** – przedstawiciel Centrum Ekspertów Online, z którym możesz umówić Wideospotkanie.

6. **Formularz** – formularz w postaci elektronicznej, dzięki któremu umówisz się na Wideospotkanie. Udostępniliśmy go na naszej Stronie Internetowej.
7. **my (Bank)** – bank, w którym działa Centrum Ekspertów Online.
Nasze dane to:
- nazwa: BNP Paribas Bank Polska S.A.
 - siedziba: Warszawa, ul. Marcina Kasprzaka 2 (kod pocztowy: 01-211)
 - KRS: 000 001 1571
 - sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy
 - REGON: 010 778 878
 - NIP: 526 10 08 546
8. **Oddział** – dowolne centrum klienta naszego Banku. Listę oddziałów znajdziesz na naszej Stronie Internetowej.
9. **Strona Internetowa** – strona internetowa naszego Banku: <https://bnpparibas.pl>
10. **Ty (Użytkownik)** – osoba fizyczna, która ma pełną zdolność do czynności prawnych.
11. **Wideospotkanie** – usługa, która pozwala na elektroniczną formę komunikacji między Tobą jako Użytkownikiem z Ekspertem Online w naszym Centrum Ekspertów Online za pośrednictwem obrazu (video) i głosu (audio) obejmująca także czat tekstowy. Jeśli wystąpią problemy techniczne, które uniemożliwiają przeprowadzenie Wideospotkania, dopuszczamy przeprowadzenie w ramach Wideospotkania rozmowy telefonicznej pod numerem telefonu, który podasz w Formularzu umówienia Wideospotkania.
12. **Zaproszenie** – e-mail, którego wysyłamy do Ciebie jako potwierdzenie, że umówiliśmy się na Wideospotkanie. Znajdziesz w nim najważniejsze informacje:
- 1) datę i godzinę Wideospotkania,
 - 2) temat Wideospotkania,
 - 3) link, dzięki któremu połączysz się z Ekspertem Online,
 - 4) załącznik, czyli Regulamin Wideospotkań w Centrum Ekspertów Online BNP Paribas Bank Polska S.A.
13. **Regulamin** – ten dokument, czyli Regulamin Wideospotkań w Centrum Ekspertów Online BNP Paribas Bank Polska S.A.

Funkcjonalności, które udostępniamy Ci podczas Wideospotkania

Funkcjonalność	Informacje dodatkowe
Informacje	
Informacje o produktach i usługach dostępnych w Banku	Dotyczy następujących produktów i usług: 1) Klient indywidualny a) Konta osobiste b) Konta oszczędnościowe c) Lokaty terminowe d) Karty kredytowe e) Kredyty hipoteczne f) Kredyty gotówkowe g) Produkty inwestycyjne Usługi dodatkowe (świadczy je inny podmiot niż Bank): a) Wynajem długoterminowy samochodów 2) Klient firmowy – mikroprzedsiębiorca: a) Konto firmowe b) Kredyty firmowe c) Kredyty dla Wspólnot Mieszkaniowych Usługi dodatkowe (świadczy je inny podmiot niż Bank): a) Terminal płatniczy b) GOksięgowość c) Bramka płatnicza d) Wynajem długoterminowy samochodów 3) Kredyty dla Klientów z segmentu agro
Asysta Eksperta Online	Ekspert Online pomoże Ci samodzielnie: • złożyć wniosek o produkt lub usługę na Stronie Internetowej naszego

	Banku, w Bankowości GOonline lub Aplikacji GOMobile, • w Bankowości GOonline lub Aplikacji GOMobile zmienić oświadczenia sprzeciwu na przetwarzanie danych i profilowanie / zgody na przekazywanie przez Bank informacji o produktach i usługach Banku oraz zgody na przekazywanie przez Bank informacji o produktach i usługach Banku drogą elektroniczną
Informacje o Twoich produktach i usługach	Ta funkcjonalność wymaga weryfikacji Twojej tożsamości. Dotyczy tych produktów i usług: 1) Klient indywidualny - a) Konta osobiste b) Konta oszczędnościowe c) Lokaty terminowe d) Karty kredytowe e) Kredyty hipoteczne f) Kredyty gotówkowe g) Wynajem długoterminowy samochodów h) Ankiecie MIFID i) Rachunku maklerskim j) Certyfikatach strukturyzowanych k) Funduszach inwestycyjnych, IKZE, IKE funduszowym l) Lokatach strukturyzowanych 2) Klient firmowy: a) Konto firmowe b) Wynajem długoterminowy samochodów c) Kredyty firmowe d) Terminal płatniczy e) GOKsięgowość f) Bramka płatnicza
Rachunek dla firm	

Weryfikacja Twojej tożsamości w związku z wnioskiem o Konto Otwarte na Biznes złożonym na stronie internetowej Banku	Wymagamy połączenia wideo, aby przeprowadzić wideoweryfikację.
1) Wnioskowanie o Terminal POS lub aplikację SoftPOS 2) Otwarcie/ modyfikacja/ zerwanie lokaty ¹ 3) Złożenie dyspozycji wysyłki loginu do GOonline	Wymagamy weryfikacji Twojej tożsamości.
Kredyty dla firm	
Weryfikacja Twojej tożsamości w związku z wnioskowaniem w Bankowości GOonline lub Aplikacji GOMobile o: 1) Kredyt Biznes Lider 2) Kredyt Ekspres Linia	Wymagamy połączenia wideo, aby przeprowadzić wideoweryfikację.
Rachunek dla Klienta Indywidualnego	
1) Złożenie dyspozycji o zmianę planu taryfowego (Moje Konto Premium) 2) Nadanie dostępu do Systemu Bankowości Internetowej GOonline 3) Złożenie dyspozycji wysłania na adres poczty elektronicznej Użytkownika EKD loginu do Systemu Bankowości Internetowej GOonline 4) Złożenie wniosku o wydanie karty (bez zastrzeżenia karty obecnie użytkowanej) 5) Przyjęcie Dyspozycji wysłania karty za pośrednictwem kuriera 6) Złożenie wniosku w zakresie lokaty terminowej 7) Wskazanie Konta Powiązanego do Karty Mastercard Multiwalutowej	Wymagamy weryfikacji Twojej tożsamości.

¹ Tylko otwieranie lokat udostępnionych w tym kanale (informacje o dostępności lokat w Jednostkach Banku i Centrum Ekspertów Online)

przez Posiadacza lub usunięcie powiązania Konta Powiązanego do Karty Mastercard Multivalutowej 8) Zmiana adresu zamieszkania, korespondencyjnego, adresu e-mail, serii i numeru polskiego dowodu osobistego, 9) Przyjęcie dyspozycji awizacji gotówki	
Karty Kredytowe dla Klienta Indywidualnego	
1) Złożenie wniosku o Kartę 2) Zawarcie umowy o Kartę 3) Złożenie wniosku o zmianę Limitu kredytowego na Karcie	Wymagamy weryfikacji Twojej tożsamości.
Kredyt hipoteczny	
1) Wsparcie w procesie składania wniosku o kredyt hipoteczny online 2) Zlecenie wyceny nieruchomości u podmiotu współpracującego z Bankiem (Przedsiębiorstwo Zarządzania Nieruchomościami Sp. z o.o.) 3) Złożenie wniosku o skrócenie okresu kredytowania w wyniku nadpłaty kredytu / pożyczki wraz z zawarciem aneksu do umowy kredytu w postaci elektronicznej z wykorzystaniem Platformy Autenti 4) Złożenie dyspozycji uruchomienia kolejnej transzy kredytu (wyplacanej tylko dla dewelopera) 5) Udzielenie informacji o procesie uruchomienia kolejnej transzy 6) Złożenie wniosku o zmianę terminów wskazanych w umowie kredytu na dostarczenie wymaganych tą umową dokumentów wraz z zawarciem aneksu do umowy kredytu w postaci elektronicznej z wykorzystaniem Platformy Autenti	Wymagamy weryfikacji Twojej tożsamości.

7) Złożenie wniosku o wydanie zaświadczenia do kredytu hipotecznego (informacja o kredycie) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem Platformy Autenti	
Ubezpieczenie dla Klienta Indywidualnego zawarte z Cardif - Assurances Risques Divers S.A. („Plan na wypadek”, „Plan na wypadek – Ochrona dla młodych bohaterów”, „Plan wsparcia w chorobie”, „Plan wsparcia w chorobie Premium”, „Bezpieczne M”)	
1) Złożenie wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia 2) Zawarcie umowy ubezpieczenia	Wymagamy weryfikacji Twojej tożsamości.
Pozostałe dyspozycje, które realizujemy w Centrum Ekspertów Online	
1) Edycja tych danych: a) nazwisko panieńskie matki b) numer i seria dowodu osobistego c) data ważności dowodu osobistego d) imię ojca e) imię matki f) data urodzenia g) miejsce urodzenia h) kraj urodzenia i) obywatelstwo j) adres korespondencyjny k) numer telefonu kontaktowego (do 3d Secure, PIN SMS)/dodatkowego l) adres e-mail m) modyfikacja zgód n) zmiana formy otrzymywania wyciągów 2) Edycja zgód marketingowych: a) marketing elektroniczny (sms, e-mail) produktów Banku oraz Grupy kapitałowej w trakcie trwania umów	Wymagamy weryfikacji Twojej tożsamości.

b) marketing telefoniczny produktów, które oferujemy w trakcie trwania umów c) marketing produktów, które oferujemy, kiedy wygasną umowy d) zgoda na przekazywanie danych do grupy kapitałowej e) marketing produktów grupy kapitałowej w trakcie trwania umów i po ich wygaśnięciu f) zgoda na przetwarzanie danych BIK-u, kiedy wygasną zobowiązania, które wynikają z umowy ramowej g) przekazywanie danych do innych banków za pośrednictwem bankowości internetowej (usługa AIS) h) sprzeciw na marketing ogólny i) sprzeciw na profilowanie 3) Zgoda na e-korespondencję	
4) Złożenie reklamacji	