Regulamin promocji Max VeloKorzyści Na Start obowiązuje od 01.11.2026r. do 31.01.2027r.

Zapraszamy Cię do przeczytania **Regulaminu Max VeloKorzyści Na Start.** Dowiesz się z niego o warunkach oraz korzyściach wynikających z promocji.

- Jeśli otworzysz **VeloKonto** w okresie trwania **promocji** i spełnisz pozostałe warunki **promocji**, otrzymasz **nagrodę** - przypiszemy Cię do poziomu 4 w programie **VeloKorzyści** na okres do końca miesiąca od momentu otwarcia **VeloKonta** oraz na kolejne trzy miesiące kalendarzowe.

- Aby korzystać z benefitów w programie, należy być uczestnikiem **VeloKorzyści.** Regulamin programu **VeloKorzyści,** zasady jego aktywacji oraz funkcjonowania znajdziesz na stronie banku https://www.velobank.pl/velokorzysci w sekcji *Dokumenty*.

Zwróć uwagę, że w **regulaminie** piszemy „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.

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

Jaki jest okres obowiązywania promocji?

1. **Promocja ma charakter edycyjny i** obowiązuje w okresie od 01.11.2026 do 31.01.2027 r.

Jakie warunki musisz spełnić, abyśmy objęli Cię promocją?

2. Obejmiemy Cię **promocją oraz otrzymasz nagrodę**, jeżeli spełnisz łącznie warunki:
   1) Nie miałeś/aś u nas **konta osobistego** od 31.12.2022 r. do dnia poprzedzającego dzień rozpoczęcia okresu obowiązywania **promocji**,
   2) Założysz **VeloKonto** w okresie obowiązywania **promocji**. Regulamin **promocji** otrzymasz w wiadomości e-mail,
   3) Masz ukończone 18 lat,
   4) Posiadasz pełną zdolność do czynności prawnych.

Jakie warunki musisz spełnić aby skorzystać z nagrody?

3. Aby korzystać z benefitów w programie, należy być uczestnikiem lub aktywować program **VeloKorzyści**. Lista benefitów dostępna jest w Regulaminie Velokorzyści na stronie www **banku** https://www.velobank.pl/velokorzysci.

Jaką nagrodę otrzymasz?

4. **Nagrodą** w **promocji** jest przypisanie do poziomu 4 w programie **VeloKorzyści** do końca miesiąca od momentu otwarcia **VeloKonta** oraz na kolejne trzy miesiące kalendarzowe.
5. Po upływie tego okresu Twój poziom w programie **VeloKorzyści** definiowany jest według zasad obowiązujących w tym programie. Regulamin programu **VeloKorzyści,** zasady jego aktywacji oraz funkcjonowania znajdziesz na stronie banku https://www.velobank.pl/velokorzysci w sekcji *Dokumenty*.

Przykład 1
Założyłeś/-łaś **VeloKonto** 15 listopada 2026 r. W tym dniu objęliśmy Cię **promocją**. Aktywowałeś/-łaś program **VeloKorzyści** 20 listopada 2026 r. Skorzystasz z przypisania do poziomu 4 w programie **VeloKorzyści** w okresie do końca listopada, grudnia 2026roraz stycznia i lutego 2027r.

Przykład 2
Założyłeś/-łaś **VeloKonto** 15 listopada 2026 r. W tym dniu objęliśmy Cię **promocją**. Aktywowałeś/-łaś program **VeloKorzyści** 30 grudnia2026 r. Skorzystasz z przypisania do poziomu 4 w programie **VeloKorzyści** w okresie do końca listopada, grudnia2026r. oraz stycznia i lutego 2027r.

Inne ważne dla Ciebie informacje

6. Jako bank jesteśmy organizatorem promocji i odpowiadamy za jej realizację .
7. **Promocja** może łączyć się z innymi promocjami, chyba że regulamin innej promocji stanowi inaczej.
8. Dla celów **promocji** jesteśmy administratorem Twoich danych osobowych i będziemy je przetwarzać na potrzeby realizacji promocji. Szczegółowe informacje znajdują się na www.velobank.pl.
9. **Promocja** nie jest grą losową [1].
10. **Promocja** może powtarzać się w przyszłości.

Jak możesz złożyć reklamację i jak ją rozpatrujemy

11. Reklamację możesz złożyć:
    1) na piśmie w postaci elektronicznej:
       a) **w bankowości internetowej** lub bankowości mobilnej,
       b) przez formularz „Złóż reklamację", który znajdziesz na stronie https://www.velobank.pl
          - dla klientów z Oferty Indywidualnej i Bankowości Premium https://www.velobank.pl/kontakt/zloz-reklamacje w sekcji dotyczącej reklamacji lub https://www.velobank.pl/kontakt,
          - dla klientów z Oferty Private Banking https://www.velobank.pl/private banking/kontakt/formularz-reklamacyjny w sekcji dotyczącej reklamacji lub https://www.velobank.pl/private-banking/kontakt,
       c) na adres do doręczeń elektronicznych Banku AE:PL-17448-25698-DWDCI-24.
    2) ustnie:
       a) telefonicznie, poprzez kontakt z naszą infolinią (opłata za połączenie według taryfy operatora) pod numerami – jeśli jesteś klientem z:
          - Oferty Indywidualnej: +48 664 919 797 (lub +48 32 604 30 01 – jeśli dzwonisz zza granicy),
          - Oferty Bankowości Premium: +48 22 203 03 03,
          - Oferty Private Banking: +48 22 203 03 01,
          - Oferty Firmowej: +48 608 019 700
       b) osobiście do protokołu w naszej placówce albo placówce franczyzowej – nasz doradca przyjmie od Ciebie reklamację,
    3) na piśmie w postaci papierowej:
       a) osobiście w naszej placówce albo placówce franczyzowej
       b) możesz wysłać nam reklamację na adres:
          - VeloBank S.A., Obszar Operacji, Rondo Ignacego Daszyńskiego 2 C, 00-843 Warszawa lub
          - VeloBank S.A., Obszar Operacji, Harcerska 14, 44-335 Jastrzębie Zdrój lub,
          - dowolnej placówki, listę placówek znajdziesz na stronie https://www.velobank.pl
12. Reklamacje rozpatrujemy do 15 dni roboczych od ich otrzymania. Jeśli będziemy potrzebować więcej czasu na udzielenie odpowiedzi, powiemy Ci dlaczego oraz podamy przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji. Nie będzie on dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia jej otrzymania.
13. Odpowiedź na reklamację wyślemy:
    a) w bankowości internetowej lub mobilnej i mejlem:
       i. jeśli reklamacja została złożona w bankowości internetowej lub bankowości mobilnej,
       ii. na Twój wniosek – jeśli reklamacja została złożona innym kanałem – z wyłączeniem reklamacji złożonej na adres doręczeń elektronicznych,
    b) mejlem:
       i. jeśli reklamacja została złożona mejlem lub przez www,

ii. na Twój wniosek – jeśli reklamacja została złożona innym kanałem – z wyłączeniem reklamacji złożonej na adres doręczeń elektronicznych,

c) listem poleconym:
   i. jeśli reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej,
   ii. na Twój wniosek – jeśli reklamacja została złożona innym kanałem,

d) na adres doręczeń elektronicznych – jeśli reklamacja wpłynęła tym kanałem jeżeli bank posiada zweryfikowany adres do doręczeń elektronicznych klienta.

Co możesz zrobić, jeśli odpowiedź na reklamacje nie spełnia Twoich oczekiwań

14. Jeżeli masz uwagi do naszej odpowiedzi, możesz:
    a) odwołać się do Rzecznika Klienta w naszym banku (dostępne formy jak przy składaniu reklamacji),
    b) zwrócić się do:
    - Rzecznika Finansowego rf.gov.pl
    - Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta www.uokik.gov.pl/rzecznicy.php
    - Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy Związku Banków Polskich zbp.pl/dla-klientow/arbiterbankowy
    - 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.
    c) wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

Wszystkie informacje dotyczące składania i rozpatrywania reklamacji udostępniamy na stronach www.velobank.pl oraz w placówkach na tablicach ogłoszeń.

Jakie instytucje nadzorują naszą działalność

15. Komisja Nadzoru Finansowego, www.knf.gov.pl
16. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, www.uokik.gov.pl

Co oznaczają nasze definicje?

Stosowane w **regulaminie** pojęcia zapisane w treści pogrubioną czcionką oznaczają:

bank	VeloBank S.A.
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
KNF	KNF Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa
konto osobiste	rachunek oszczędnościowo–rozliczeniowy, będący rachunkiem płatniczym, prowadzony przez VeloBank w złotych, za wyjątkiem rachunku przejściowego służącego do zakładania lokat przelewem
nagroda	Nagrodą w **promocji** jest przypisanie poziomu 4 w programie **VeloKorzyści** do końca miesiąca od momentu otwarcia **VeloKonta** oraz na kolejne trzy miesiące kalendarzowe.
promocja	Promocja Max VeloKorzyści Na Start, której warunki określa ten regulamin
Prezes UOKiK	Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, www.uokik.gov.pl
VeloKonto	rachunek oszczędnościowo–rozliczeniowy o nazwie VeloKonto, VeloKonto Premium lub VeloKonto Private Banking będący rachunkiem płatniczym, prowadzony przez bank w złotych
VeloKorzyści	Program lojalnościowy w banku, dostępny **w bankowości mobilnej** szczegóły na velobank.pl/velokorzyści

Podstawy prawne

[1] Ustawa z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych

VeloBank S.A. z siedzibą w Warszawie, pod adresem Rondo Ignacego Daszyńskiego 2 C, 00-843 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000991173, NIP 7011105189, REGON 523075467, o kapitale zakładowym 897.944.750,00 zł w całości opłaconym.