



# REGULAMIN UDZIELANIA NARZĘDZI POMOCOWYCH DLA KREDYTOBIORCÓW KREDYTÓW GOTÓWKOWYCH, KREDYTÓW SAMOCHODOWYCH ORAZ KREDYTÓW/ POŻYCZEK HIPOTECZNYCH W VELOBANK S.A.

## EDYCJA XIII.

Zapraszamy Cię do przeczytania regulaminu **narzędzi pomocowych**.

Dowiesz się z niego, na jakich zasadach udzielamy **narzędzi pomocowych** dla **kredytobiorców** kredytu gotówkowego, samochodowego i hipotecznego.

Dowiesz się również:

- jakie warunki musisz spełnić, aby skorzystać z **narzędzi pomocowych**,
- kiedy i jak możesz skorzystać z **narzędzi pomocowych**.

W regulaminie używamy zwrotów Ty oraz my:

- jeśli piszemy w formie Ty, mamy na myśli Ciebie jako **kredytobiorcę**,
- jeśli piszemy w formie my lub bank, mamy na myśli VeloBank S.A.

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

### Jakie warunki musisz spełnić, aby skorzystać z narzędzi pomocowych

1. Z **narzędzi pomocowych** możesz skorzystać jeśli zaciągnąłeś w **banku kredyt** i ze względu na obecną lub prognozowaną sytuację finansową potrzebujesz:
  - 1) czasowo zawiesić spłatę części kapitałowej raty (**karencja**), lub
  - 2) obniżyć wysokość raty poprzez wydłużenie okresu kredytowania.
2. **Narzędzia pomocowe** oferujemy jeśli na dzień złożenia wniosku:
  - 1) saldo Twojego **kredytu** przekracza 5 000 PLN (słownie: pięć tysięcy złotych), oraz
  - 2) Twój **kredyt** nie znajduje się w okresie wypowiedzenia, oraz
  - 3) Twój **kredyt** nie jest wymagalny w całości, oraz
  - 4) Twój **kredyt** nie znajduje się w trakcie restrukturyzacji.
3. **Narzędzia pomocowe** dotyczą wyłącznie rat przyszłych, których termin płatności przypada po terminie wejścia w życie **wniosko-aneksu / aneksu**.
4. Aby **wniosko-aneks / aneks** wszedł w życie nie możesz mieć zaległości w spłacie **kredytu**.
5. Możesz skorzystać z jednego **narzędzia pomocowego** dla danej **umowy kredytu** raz na 3 lata w trakcie obowiązywania **umowy**.

### W jakim okresie możesz skorzystać z narzędzi pomocowych

6. Z **narzędzi pomocowych** możesz skorzystać od 1 października 2022 r. do 31 grudnia 2022 r.

## Jakie rodzaje narzędzi pomocowych oferujemy

### 7. Karencja.

- 1) **karencję** oferujemy dla kredytów gotówkowych, samochodowych oraz kredytów i pożyczek hipotecznych.
- 2) możesz skorzystać z **karencji** jeśli spłacisz zgodnie z harmonogramem spłat co najmniej 6 następujących po sobie rat **kredytu**, którego dotyczy **wniosek**.
- 3) zasady **karencji**:
  - a) zawieszamy spłatę rat kapitałowych **kredytu** na okres maksymalnie 3 miesięcy,
  - b) wydłużamy okres kredytowania o okres **karencji**.
- 4) po zakończeniu **karencji**, wracasz do spłaty pełnej raty **kredytu** składającej się z kapitału i odsetek (rata kapitałowo-odsetkowa).
- 5) po przyznaniu **karencji** wyślemy do Ciebie nowy harmonogram spłat rat **kredytu** w formie wskazanej przez Ciebie we **wniosku**.
- 6) ubezpieczenia, do których przystąpiłeś, będą kontynuowane w okresie **karencji** zgodnie z warunkami ubezpieczenia i zapisami w **umowie kredytu**.
- 7) udzielona **karencja** nie zwalnia Cię z obowiązku opłacania składek/opłat ubezpieczeniowych, jeżeli zgodnie z **umową kredytu** termin ich zapłaty przypada w okresie **karencji**.
- 8) w czasie trwania **karencji** zobowiązany jesteś utrzymywać zabezpieczenie spłaty **kredytu** zgodnie z zapisami **umowy**.

### 8. Wydłużenie okresu kredytowania.

- 1) wydłużenie okresu kredytowania oferujemy dla kredytów gotówkowych oprocentowanych według zmiennej stopy procentowej.
- 2) możesz skorzystać z wydłużenia okresu kredytowania jeśli:
  - a) spłacisz zgodnie z harmonogramem spłat co najmniej 6 następujących po sobie rat **kredytu**, którego dotyczy wniosek,
  - b) na dzień płatności ostatniej raty **kredytu** po wydłużeniu okresu kredytowania, nie będziesz mieć więcej niż 75 lat.
- 3) zasady wydłużenia okresu kredytowania - termin spłaty **kredytu** wydłużamy maksymalnie o 36 miesięcy w stosunku do okresu obowiązującego na dzień złożenia **wniosku**. Okres **kredytu** pozostały do spłaty po wydłużeniu okresu kredytowania nie może być dłuższy niż 10 lat. W przypadku, gdy wskazany przez Ciebie we **wniosku** okres spowodowałby wydłużenie okresu spłaty **kredytu** ponad 10 lat, przyznamy **narzędzie pomocowe** na maksymalny możliwy okres.
- 4) po akceptacji wydłużenia okresu kredytowania wyślemy do Ciebie nowy harmonogram spłat rat **kredytu** w formie wskazanej przez Ciebie we **wniosku**.
- 5) ubezpieczenia, do których przystąpiłeś będą kontynuowane w okresie wydłużenia kredytowania, zgodnie z warunkami ubezpieczenia i zapisami w **umowie kredytu**.
- 6) w czasie wydłużenia okresu kredytowania zobowiązany jesteś utrzymywać zabezpieczenie spłaty **kredytu** zgodnie z zapisami **umowy**.

## Jak możesz zawnieść o narzędzia pomocowe

### 9. Możesz złożyć wniosek o **narzędzie pomocowe**:

- 1) poprzez naszą stronę internetową pod linkiem:  
<https://www.velobank.pl/kontakt/pierwszy-wniosek-o-zawieszenie-kredytu>
- 2) w placówkach bankowych (własnych i franczyzowych) – lista placówek dostępna jest na stronie [www.velobank.pl](http://www.velobank.pl)
- 3) za pośrednictwem infolinii pod nr +48 664 919 797(z kraju) lub 32 604 30 01 (z zagranicy) - koszt połączenia wg taryfy operatora.

10. Jeśli **kredytu** udzielił się więcej niż jednemu **kredytobiorcy**, **wniosek** może złożyć jeden z nich, ale podpisać **aneks** muszą wszyscy **kredytobiorcy**.

11. Z zastrzeżeniem pkt 12 zastosujemy **narzędzie pomocowe** zgodnie z wybraną przez Ciebie opcją począwszy od najbliższej raty wymagalnej po wejściu w życie **wniosko-aneksu (karencja)** lub od dnia wejścia w życie **wniosko-aneksu** (wydłużenie okresu kredytowania), pod warunkiem, że:

- 1) dostarczysz w terminie 14 dni od wezwania przez nas, dokumenty określone w ust. 14 (jeśli w toku analizy wniosku będziemy takich dokumentów wymagać),
  - 2) w dniu wejścia w życie **wniosko – aneksu** nie będziesz miał zaległości w spłacie **kredytu**, którego dotyczy **narzędzie pomocowe**.
12. Jeśli **wniosek** dotyczy **umowy** zawartej z więcej niż jednym **kredytobiorcą**:
- 1) zawieszenie płatności rat - obowiązywać będzie począwszy od najbliższej raty, której termin wymagalności, zgodnie z dotychczasowym harmonogramem spłat, nastąpi po wejściu w życie **aneksu**,
  - 2) wydłużenie okresu kredytowania - obowiązywać będzie od dnia wejścia w życie **aneksu**.
13. Wniosek o **narzędzie pomocowe** jest ważny 45 dni od daty złożenia.

#### Jak rozpatrujemy Twój wniosek o narzędzia pomocowe

14. Jeśli będzie taka potrzeba przed podjęciem decyzji o przyznaniu **narzędzi pomocowych** możemy poprosić Ciebie o dostarczenie nam aktualnych dokumentów finansowych, aby zweryfikować Twoją sytuację finansową.
15. Przekaż dokumenty w ciągu 14 dni od daty kiedy Cię o nie poprosimy. Jeśli nie dostarczysz kompletnych dokumentów w tym terminie - złożony wniosek wygaśnie.
16. Zaakceptujemy **wniosek** o **narzędzie pomocowe** jeśli:
  - 1) spełnisz warunki określone w tym **regulaminie**,
  - 2) przedstawiś nam wymagane dokumenty, w przypadku o którym piszemy w ust. 14,
  - 3) weryfikacja sytuacji Twojej finansowej będzie uzasadniała przyznanie Ci **narzędzia pomocowego**.

#### Zawarcie aneksu/wniosko-aneksu

17. Jeśli **umowa** zawarta jest z jednym **kredytobiorcą** wówczas możesz zawrzeć **wniosko-aneks** wybierając jeden z poniższych sposobów:
  - 1) elektronicznie za pośrednictwem strony internetowej banku:  
<https://www.velobank.pl/kontakt/pierwszy-wniosek-o-zawieszenie-kredytu>
  - 2) własnoręczne podpisanie **wniosko- aneksu** w naszej placówce – lista placówek dostępna jest na stronie [www.velobank.pl](http://www.velobank.pl)
  - 3) za pośrednictwem naszej Infolinii - pod nr [+48 664 919 797](tel:+48664919797)(z kraju) lub 32 604 30 01 (z zagranicy) - koszt połączenia wg taryfy operatora.
18. Oświadczenia woli związane z dokonywaniem czynności bankowych składane przez **kredytobiorcę i bank**, określone w ust. 17 pkt 1) i 3) spełniają wymagania formy pisemnej [1].
19. W przypadkach o których mowa w ust. 18, podpisanie **aneksu** przez **kredytobiorcę** następuje poprzez:
  - 1) odesłanie wypełnionego przez **kredytobiorcę wniosko-aneksu** w postaci elektronicznej oraz autoryzację **kredytobiorcy**, która polega na podaniu numeru PESEL/daty urodzenia oraz nazwiska panięńskiego matki - w przypadku określonym w ust. 17. pkt 1),
  - 2) złożenie przez **kredytobiorcę** ustnego oświadczenia woli po wcześniejszej identyfikacji i weryfikacji tożsamości **kredytobiorcy** przez **bank** - w przypadku określonym w ust. 17. pkt 3).
20. W przypadkach o których mowa w ust. 18, zawarcie aneksu następuje w chwili przesłania **kredytobiorcy** przez **bank** potwierdzenia realizacji aneksu.
21. Jeśli **umowa** zawarta jest z więcej niż jednym **kredytobiorcą** aneks może zostać zawarty wyłącznie w formie pisemnej – poprzez złożenie podpisu przez wszystkich **kredytobiorców** w placówce **banku** albo odesłanie podpisanego **aneksu** na adres:
  - 1) dla kredytów gotówkowych i samochodowych: VeloBank S.A., Wydział Operacji w Jastrzębiu-Zdroju, ul. Harcerska 14, 44-335 Jastrzębie Zdrój.
  - 2) dla kredytów hipotecznych: VeloBank S.A., Wydział Operacji w Warszawie, Rondo Ignacego Daszyńskiego 2 C, 00-843 WarszawaPo wejściu w życie **aneksu**, egzemplarz przeznaczony dla **kredytobiorców** odeślemy na adres korespondencyjny pierwszego **kredytobiorcy**.
22. Aneks jest ważny przez okres w nim wskazany.
23. Zmiana warunków **umowy** wchodzi w życie z dniem określonym we **wniosko – aneksie** lub **aneksie**.

## Jakie są koszty za przyznanie narzędzi pomocowych

24. Za uruchomienie **narzędzia pomocowego** nie pobierzemy od Ciebie prowizji.

## Jak możesz złożyć reklamację i jak ją rozpatrujemy

25. Reklamację możesz złożyć:

1) elektronicznie:

- a) w bankowości internetowej oraz bankowości mobilnej,
- b) przez formularz „Złóż reklamację”, który znajdziesz na stronie [www.velobank.pl](http://www.velobank.pl) w sekcji dotyczącej reklamacji,

2) osobiście:

- a) na infolinii
  - dla klientów z Oferty Indywidualnej: +48 664 919 797 (lub +48 32 604 30 01 – jeśli dzwonisz z zagranicy),
  - dla klientów z Oferty Bankowości Premium: +48 22 203 03 03,
  - dla klientów z Oferty Private Banking: +48 22 203 03 01,
- b) w placówce – nasz doradca przyjmie od Ciebie reklamację,

3) listownie, przesyłką pocztową na nasz adres korespondencyjny:

- a) VeloBank S.A., Obszar Operacji, Rondo Ignacego Daszyńskiego 2 C, 00-843 Warszawa lub
- b) VeloBank S.A., Obszar Operacji, Uniwersytecka 18, 40-007 Katowice,
- c) możesz również wysłać pismo na adres dowolnej placówki.

26. Reklamacje rozpatrujemy do 30 dni 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 60 dni od dnia jej otrzymania.

27. Odpowiedź na reklamację wyślemy do Ciebie listem poleconym na adres korespondencyjny lub na Twoją prośbę mejlem.

## Co możesz zrobić jeśli odpowiedź na reklamacje nie spełnia Twoich oczekiwań?

28. Jeżeli masz uwagi do naszej odpowiedzi możesz:

1) odwołać się do Rzecznika Klienta w naszym banku (dostępne formy jak przy składaniu reklamacji),

2) zwrócić się do:

- a) Rzecznika Finansowego <https://rf.gov.pl>
- b) Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, <https://www.uokik.gov.pl/rzeczniczy.php>
- c) Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego przy Związku Banków Polskich <https://zbp.pl/dla-klientow/arbitrer-bankowy>
- d) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego [https://www.knf.gov.pl/dla\\_rynku/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF)

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

30. Możesz skorzystać z platformy ODR, która wspiera pozasądowe rozstrzygnięcie sporów w przypadku umów o produkty lub usługi, które oferujemy za pośrednictwem stron internetowych lub kanałów elektronicznych. Platforma dostępna jest pod adresem <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>,

31. Możesz wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

32. Wszystkie informacje dotyczące składania i rozpatrywania reklamacji udostępniamy także na stronach [www.velobank.pl](http://www.velobank.pl) oraz w naszych placówkach na tablicach ogłoszeń.

33. Organem nadzoru nad naszą działalnością są **KNF** oraz Prezes **UOKiK**.

## Jakie są warunki odstąpienia

34. Możesz bez podania przyczyny odstąpić od **aneksu/wniosko-aneksu** w terminie 14 dni od daty jego wejścia w życie.

35. Jeśli chcesz odstąpić od aneksu, złóż przed upływem terminu 14 dni od daty wejścia w życie **aneksu/wniosko-aneksu** pisemne oświadczenie o odstąpieniu. Wzór takiego oświadczenia znajdziesz w załączniku do **aneksu/ wniosko - aneksu**.

36. Oświadczenie o odstąpieniu możesz:

- 1) złożyć w dowolnej placówce banku, lub
- 2) przesłać na adres, który wskazaliśmy we wzorze oświadczenia o odstąpieniu od aneksu.
- 3) przesłać drogą mejlową na adres:
  - a) dla kredytów gotówkowych: [gotowka.odstapienie@velobank.pl](mailto:gotowka.odstapienie@velobank.pl)
  - b) dla kredytów samochodowych: [auto.odstapienie@velobank.pl](mailto:auto.odstapienie@velobank.pl)
  - c) dla kredytów hipotecznych: [hipoteka.odstapienie@velobank.pl](mailto:hipoteka.odstapienie@velobank.pl)

37. Jeśli odstąpisz od **aneksu/ wniosko-aneksu**, to przywrócimy warunki **umowy**, które obowiązywały przed zawarciem **aneksu/wniosko-aneksu**.

### Co oznaczają nasze definicje

38. To jest spis definicji, które mają szczególne znaczenie w tym regulaminie. Zapoznaj się z nimi, ponieważ często ich używamy:

<b>aneks</b>	Dokument wprowadzający zmiany do <b>umowy</b> , na podstawie którego <b>bank</b> udziela <b>kredytobiorcy narzędzia pomocowego</b> , zawierany w przypadku gdy <b>umowa</b> została zawarta z więcej niż jednym <b>kredytobiorcą</b> .
<b>bank</b>	VeloBank S.A. z siedzibą w Warszawie, pod adresem Rondo Ignacego Daszyńskiego 2C, 00-843 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000991173, NIP 7011105189, REGON 523075467, o kapitale 25.000.000,00 zł w całości opłacony
<b>karencja</b>	Czasowe zawieszenie spłaty części kapitałowej raty przy zachowaniu spłaty części odsetkowej raty, zgodnie z harmonogramem <b>kredytu</b> .
<b>KNF</b>	Komisja Nadzoru Finansowego
<b>kredyt</b>	Kredyt gotówkowy (w tym kredyt konsolidacyjny lub kredyt ratalny), kredyt samochodowy, kredyt hipoteczny lub pożyczka hipoteczna udzielony/a <b>kredytobiorcy</b> przez <b>bank</b> .
<b>kredytobiorca</b>	Osoba fizyczna posiadająca <b>kredyt</b> w <b>banku</b> .
<b>narzędzia pomocowe</b>	<b>Karencja</b> lub wydłużenie okresu kredytowania, dostępne w ofercie <b>banku</b> w zależności od rodzaju produktu kredytowego, które może zostać przyznane na <b>wniosek kredytobiorcy</b> przez <b>bank</b> , w związku z jego sytuacją finansową.
<b>regulamin</b>	Niniejszy <b>regulamin</b> przyznawania <b>narzędzi pomocowych</b> dla <b>kredytobiorców</b> w VeloBank S.A.
<b>umowa/umowa kredytu</b>	umowa <b>kredytu</b> zawarta pomiędzy <b>kredytobiorcą</b> a <b>bankiem</b> .
<b>UOKiK</b>	Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumenta
<b>wniosko-aneks</b>	Dokument na podstawie którego <b>kredytobiorca</b> wnioskuje o udzielenie przez <b>bank</b> <b>narzędzia pomocowego</b> . Dokument po akceptacji przez <b>kredytobiorcę</b> i <b>bank</b> , stanowi podstawę zmian warunków <b>umowy</b> .
<b>wniosek</b>	Stanowi część <b>wniosko-aneksu</b> , na podstawie którego <b>kredytobiorca</b> wnioskuje o udzielenie przez <b>bank</b> <b>narzędzia pomocowego</b> .

### Podstawy prawne

[1] art. 7 Prawo bankowe (Dz. U. z 2021 r. poz. 2439)