Regulamin VeloKorzyści

obowiązuje od 01 listopada 2026 r.

Zapraszamy Cię do przeczytania regulaminu VeloKorzyści, który udostępniamy Ci w **bankowości mobilnej**. Dowiesz się z niego, jakie są zasady działania **programu.**

Dowiesz się również:
- czy, jak i kiedy możesz skorzystać z programu,
- z jakich elementów składa się program.

Program ma charakter edycyjny. Zapoznaj się z aktualnym regulaminem edycji VeloKorzyści. Znajdziesz w nim informacje o korzyściach, które możesz uzyskać w ramach danej edycji programu.

W regulaminie 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 **regulamin**, mamy na myśli ten „Regulamin VeloKorzyści",
- jeśli piszemy **strona internetowa**, mamy na myśli www.velobank.pl.

Wyrażenia, które zapisaliśmy **pogrubioną czcionką**, znajdziesz w słowniku na końcu dokumentu. Pogrubiliśmy tylko pierwsze użycie danego wyrażenia w dokumencie.

Jak możesz przystąpić do VeloKorzyści?

1. Z VeloKorzyści możesz korzystać, jeśli spełniasz wszystkie poniższe warunki:
   a) masz aktywny dostęp do bankowości mobilnej jako konsument [1],
   b) masz ukończone 18 lat,
   c) przystąpisz do programu w czasie jego trwania.
2. Przystąpisz do VeloKorzyści, jeśli:
   a) zaakceptujesz ten regulamin w bankowości mobilnej,
   b) udzielisz nam wymaganych zgód – w tym **zgód marketingowych**.
3. Przystąpienie do VeloKorzyści jest dobrowolne.
4. Dostęp do VeloKorzyści znajdziesz w Twojej **bankowości mobilnej**.

Kiedy możesz skorzystać z VeloKorzyści?

5. Program jest otwarty na czas nieokreślony.
6. Program ma charakter edycyjny. Korzyści dostępne w danej edycji VeloKorzyści opisujemy w regulaminie edycji VeloKorzyści. Regulamin edycji obowiązuje przez czas, który w nim podajemy. Regulamin edycji znajdziesz w swojej bankowości mobilnej oraz na naszej stronie internetowej.
7. Po przystąpieniu do programu automatycznie bierzesz udział w każdej kolejnej uruchomionej edycji.

Jak działa program? Czym są VeloKorzyści?

8. Program daje Ci dostęp do korzyści.

9. W ramach VeloKorzyści zdobywasz punkty. Ich liczba zależy od Twojej **aktywności** - posiadanych produktów bankowych, ubezpieczeniowych, przeprowadzanych transakcji i tego jak aktywnie bankujesz. Punkty naliczamy w okresie miesiąca kalendarzowego.
10. Liczba zdobytych przez Ciebie punktów decyduje o poziomie, który osiągasz w programie.
11. W zależności od poziomu, na którym się znajdujesz, masz dostęp do korzyści przeznaczonych dla tego poziomu.
12. Korzyści są dostępne przez określony czas podany w regulaminie edycji.
13. Program organizujemy na terytorium Rzeczpospolitej Polskiej.
14. Udział w programie nie stanowi udziału w grze losowej ani zakładzie wzajemnym w rozumieniu przepisów prawa [2].

Jakie korzyści możesz uzyskać?

15. Zapoznaj się z warunkami poszczególnych korzyści w bankowości mobilnej oraz w aktualnym regulaminie edycji. Dowiesz się z nich:
    a) jakie korzyści możesz uzyskać,
    b) w jakim terminie możesz uzyskać lub zrealizować korzyść,
    c) czy i co musisz zrobić, aby zrealizować poszczególne korzyści. W przypadku niektórych korzyści musisz wykonać określoną w warunkach promocji transakcję płatniczą lub skorzystać z usługi w określony sposób,
    d) jakie dodatkowe zasady dotyczą korzyści, w tym:
        - ile razy możesz skorzystać z danej korzyści w określonym czasie,
        - jaka jest maksymalna wartość korzyści, którą możesz otrzymać,
        - kto jest naszym partnerem i jakie produkty lub usługi oferuje.

Co zyskujesz w ramach edycji VeloKorzyści?

16. Zyskujesz dostęp do różnych korzyści, które są wskazane w Twojej bankowości mobilnej. Korzyści obejmują:
    a) obniżki kwotowe (zniżki),
    b) obniżki procentowe (rabaty),
    c) krótkookresowe oferty specjalne.
17. Katalog dostępnych korzyści oraz zasad ich stosowania znajdziesz w bankowości mobilnej.

Za co możesz dostać punkty w programie?

18. Punkty otrzymujesz za aktywne bankowanie
19. Informacje o tym, za jakie aktywności możesz zdobyć punkty, znajdziesz w aktualnym regulaminie edycji. Regulamin edycji informuje także o jednostkowej i maksymalnej liczbie punktów jakie możesz otrzymać za każdą aktywność lub ich grupę. Dowiesz się z niego również, ile punktów możesz maksymalnie zdobyć i kiedy punkty zostaną przyznane.
20. Rodzaje aktywności i liczba punktów jakie możesz za te aktywności lub ich grupy zdobyć mogą się różnić w zależności od edycji programu.

Co daje Ci gromadzenie punktów w programie?

21. W zależności od tego ile punktów zgromadzisz, znajdziesz się na jednym z czterech poziomów VeloKorzyści.
22. Twój poziom w danym miesiącu zależy od liczby punktów zdobytych w poprzednim miesiącu.
23. W trakcie miesiąca możesz przejść na wyższy poziom, jeśli zgromadzisz odpowiednią liczbę punktów.
24. W zależności od poziomu jaki osiągniesz w danym miesiącu, możesz uzyskać korzyści przypisane do tego poziomu. Kiedy przystępujesz do programu, wyznacznikiem Twojego bieżącego poziomu są punkty za aktywności z poprzedniego miesiąca kalendarzowego.
25. Możemy organizować promocje lub oferty specjalne, w ramach których umożliwimy:

a) gromadzenie punktów w programie lub osiągniecie określonego poziomu w programie na korzystniejszych zasadach niż wynikające z tego regulaminu lub regulaminu aktualnej edycji, lub

b) uzyskanie dodatkowej korzyści za spełnienie określonych warunków.

26. Możemy określić warunki, od spełnienia których uzależnimy możliwość udziału w promocji lub ofercie specjalnej.

27. W tabeli poniżej znajdziesz poziomy oraz przypisane do nich wartości punktów.

Poziom 1	**Poziom 2**	**Poziom 3**	**Poziom 4**
do 49 punktów	50 - 99 punktów	100 - 149 punktów	od 150 punktów

28. W bankowości mobilnej znajdziesz informacje o:

a) dostępnych korzyściach,

b) swoim aktualnym poziomie w programie,

c) liczbie punktów zebranych w danym miesiącu.

Jak i kiedy możesz zakończyć swój udział w VeloKorzyściach?

29. Możesz zrezygnować z udziału w VeloKorzyściach w każdej chwili – w swojej bankowości mobilnej.

30. Twój udział w VeloKorzyściach zakończy się automatycznie, jeśli przestaniesz spełniać wymagane warunki udziału w programie. Sprawdź sekcję „Jak możesz przystąpić do VeloKorzyści?" – tam znajdziesz te warunki.

Kiedy możemy zakończyć program?

31. Możemy zakończyć VeloKorzyści, gdy:

a) zmienią się przepisy prawa, co spowoduje, że program nie będzie mógł dalej funkcjonować,

b) uprawnione krajowe lub europejskie organy wydadzą, zmienią albo uchylą decyzję, postanowienie, rekomendację, zalecenie, stanowisko lub inny akt prawny, co spowoduje konieczność zakończenia programu. Dotyczy to sytuacji, gdy taki dokument jest skierowany do nas lub innych podmiotów,

c) zakończymy współpracę z naszymi partnerami, co spowoduje, że program nie będzie mógł dalej funkcjonować,

d) po zakończeniu okresu obowiązywania ostatniej edycji programu nie zdecydujemy się na uruchomienie kolejnej edycji VeloKorzyści.

32. Jeśli zakończymy VeloKorzyści, zachowasz uzyskane wcześniej korzyści zgodnie z ich warunkami. Zakończenie programu nastąpi z końcem miesiąca kalendarzowego. Informację o zakończeniu podamy nie później niż 14 dni przed tym dniem.

33. Informację o zakończeniu programu przekażemy Ci w bankowości mobilnej.

Kiedy możemy zmienić ten regulamin?

34. Możemy zmienić regulamin z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznajemy:

a) konieczność dostosowania regulaminu do zmian w obsłudze lub funkcjonalności VeloKorzyści,

b) wprowadzenie, zmianę lub uchylenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, które mają wpływ na zasady organizowania programu,

c) wydanie wobec nas prawomocnego orzeczenia sądu lub decyzji administracyjnej, które mają wpływ na warunki organizowania programu,

d) wydanie, zmianę lub uchylenie decyzji, postanowień, rekomendacji, zaleceń, stanowisk lub innych aktów prawnych. Chodzi o dokumenty wydane przez uprawnione krajowe lub europejskie organy, gdy taki dokument jest skierowany do nas lub innych podmiotów. Z dokumentu musi wynikać obowiązek lub uprawnienie do zmiany zasad programu,

e) zmiany porządkowe,

f) zmiany warunków programu, które wymagają dostosowania treści regulaminu.

35. O każdej zmianie regulaminu poinformujemy Cię w bankowości mobilnej.

36. Zmiany wchodzą w życie po 14 dniach od ogłoszenia, ale nie wcześniej niż pierwszego dnia kolejnego miesiąca kalendarzowego.

Jak możesz złożyć reklamację i jak ją rozpatrujemy?

37. 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

38. Reklamacje rozpatrujemy do 15 dni roboczych od ich otrzymania. Jeśli będziemy potrzebować więcej czasu na odpowiedź, poinformujemy Cię, dlaczego tak jest i podamy nowy termin. Termin ten nie będzie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

39. 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?

40. Jeżeli masz uwagi do naszej odpowiedzi, możesz:

a) odwołać się do Rzecznika Klienta w naszym banku (możesz to zrobić w taki sam sposób, jak składasz reklamację),

b) zwrócić się do:

   - Rzecznika Finansowego https://rf.gov.pl

- Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, https://www.uokik.gov.pl/rzecznicy.php
- Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy Związku Banków Polskich https://zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy
- Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF

Zasady działania tych instytucji znajdziesz w ich regulaminach dostępnych na ich stronach internetowych.

41. Możesz wnieść sprawę do właściwego sądu powszechnego.
42. Wszystkie informacje o składaniu i rozpatrywaniu reklamacji udostępniamy na stronie internetowej oraz w naszych placówkach – na tablicach ogłoszeń.

Jakie instytucje nadzorują naszą działalność?

43. Komisja Nadzoru Finansowego, https://www.knf.gov.pl.
44. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, https://www.uokik.gov.pl.

Inne ważne dla Ciebie informacje

45. Program łączy się z innymi promocjami banku, chyba że regulamin danej promocji stanowi inaczej.
46. Jako organizator programu VeloKorzyści jesteśmy odpowiedzialni za jego prawidłowe działanie.
47. Ten regulamin oraz regulamin obowiązującej edycji są dostępne na stronie internetowej i w bankowości mobilnej.
48. Oświadczenie o akceptacji regulaminu składasz w postaci elektronicznej, wybierając odpowiedni przycisk w bankowości mobilnej.
49. Uczestnictwo w programie jest bezpłatne.
50. W relacjach między Tobą a nami stosujemy język polski.
51. W relacjach między Tobą a nami obowiązuje prawo polskie.
52. Akceptacja regulaminu nie oznacza zawarcia umowy. Do programu stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego dotyczące przyrzeczenia publicznego.
53. Jako właściciel programu VeloKorzyści i administrator danych informujemy, że przetwarzamy Twoje dane osobowe w celu udziału w programie. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych znajdziesz na www.velobank.pl/rodo.

Słownik

Pojęcia zapisane w regulaminie pogrubioną czcionką oznaczają:

aktywność	typ posiadanego produktu lub wykonanej transakcji, za które dostajesz punkty
bank	VeloBank S.A
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
program	VeloKorzyści
zgody marketingowe	następujące oświadczenia i zgody: - oświadczenie - zgoda na marketing banku, - oświadczenie – profilowanie na potrzeby marketingu, - zgoda na marketing sms i telefoniczny banku, - zgoda na marketing elektroniczny banku, - zgoda na oferty marketingowe spółek powiązanych i podmiotów współpracujących z bankiem

Podstawy prawne

[1] osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, zgodnie z art. 22^1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny

[2] Art. 2 Ustawy z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych

[3] Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 14 lipca 2017 r. w sprawie wykazu usług reprezentatywnych powiązanych z rachunkiem płatniczym