



Regulamin promocji Max VeloKorzyści Na Start obowiązuje od 01.05.2026r. do 31.07.2026r.

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 01.05.2026 do 31.07.2026 r.**

Jakie warunki musisz spełnić, abyśmy objęli Cię promocją?

2. Obejmujemy 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) Założyłeś **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 maja 2026 r. W tym dniu objęliśmy Cię **promocją**. Aktywowałeś/-łaś program **VeloKorzyści** 20 maja 2026 r. Skorzystasz z przypisania do poziomu 4 w programie **VeloKorzyści** w okresie do końca maja, w czerwcu, lipcu oraz sierpniu 2026r.

Przykład 2

Założyłeś/-łaś **VeloKonto** 15 maja 2026 r. W tym dniu objęliśmy Cię **promocją**. Aktywowałeś/-łaś program **VeloKorzyści** 30 czerwca 2026 r. Skorzystasz z przypisania do poziomu 4 w programie **VeloKorzyści** w okresie do końca czerwca, lipcu i sierpniu 2026r.

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].

Jak możesz złożyć reklamację i jak ją rozpatrujemy

10. 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 z zagranicy),
 - 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>

11. 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.

12. 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

13. 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/rzeczniczy.php
 - Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy Związku Banków Polskich zbp.pl/dla-klientow/arbiterbankowy
 - Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego www.knf.gov.pl/dla_ryнку/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

14. Komisja Nadzoru Finansowego, www.knf.gov.pl

15. 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