



REGULAMIN OFERTY SPECJALNEJ DLA OBYWATELI/OBYWATELEK UKRAINY ORAZ PRZELEWÓW DO UKRAINY – II EDYCJA.

Obowiązuje dla umów zawieranych od 19 listopada 2022 roku

Zapraszamy Cię do przeczytania regulaminu oferty specjalnej („**oferta**”), której jesteśmy organizatorem. Dowiesz się z niego, jakie zwolnienia z opłat i prowizji wprowadzamy dla **obywateli/obywatelek Ukrainy** oraz pozostałych posiadaczy **kont osobistych**.

Zwróć uwagę na to, że w regulaminie piszemy „Ty” oraz „my”:

- jeśli piszemy w formie „Ty”, mamy na myśli Ciebie jako uczestnika/uczestniczkę oferty,
- jeśli piszemy w formie „my”, mamy na myśli VeloBank S.A.

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

Kiedy nasza oferta jest ważna?

1. Oferta obowiązuje od 1.06.2022 r. do 31.12.2022 r. Możemy ją przedłużyć na kolejną lub kolejne edycje. Informację o kolejnej oraz ostatniej edycji opublikujemy na stronie internetowej **banku** www.velobank.pl.

Jakie warunki musisz spełnić, żeby skorzystać z oferty?

2. Aby wziąć udział w **ofercie**, musisz spełniać opisane warunki:
 - 1) mieć **konto osobiste**, aby skorzystać z warunków określonych w pkt 5,
 - 2) mieć **konto osobiste** i być obywatelem/obywatelką Ukrainy, aby skorzystać również z warunków określonych w pkt 6.

Jak skorzystać z oferty?

3. Jeśli masz już **konto osobiste**, możesz skorzystać z oferty bez żadnych dodatkowych czynności z Twojej strony.
4. Jeśli nie masz jeszcze **konta osobistego**, to otwórz je, aby skorzystać z **oferty**.

Jaka jest oferta dla wszystkich osób, które mają konto osobiste?

5. Od 1.06.2022 r. do 31.12.2022 r. zwalniamy posiadaczy **kont osobistych**:
 - 1) z opłaty za **przelewy wychodzące do Ukrainy**. Oznacza to, że zwolnimy Cię z opłaty za polecenie przelewu z Twojego rachunku płatniczego na rachunek w banku ukraińskim posiadającym w kodzie SWIFT oznaczenie UA.
 - 2) z opłaty za każdą wpłatę gotówkową w placówkach **banku** na rachunki płatnicze prowadzone przez **bank** na rzecz obywateli/obywatelek Ukrainy w PLN, EUR, USD, GBP, CHF.

Jaka jest dodatkowa oferta dla obywateli/obywatelek Ukrainy, którzy mają konto osobiste?

6. Od 1 czerwca 2022 r. do 31 grudnia 2022 r. zwalniamy **obywateli/obywatelki Ukrainy** z następujących opłat i prowizji:
 - z opłaty miesięcznej za prowadzenie **konta osobistego**, z wyjątkiem:
 - VeloKonta Premium prowadzonego w PLN,

- VeloKonta Private Banking prowadzonego w PLN,
- z opłaty miesięcznej za obsługę karty debetowej,
- z opłaty za każdą wpłatę gotówkową w placówkach **banku** na rachunki płatnicze prowadzone przez **bank** na rzecz obywateli/obywatelek Ukrainy w PLN, EUR, USD, GBP, CHF,
- z opłaty za każdą wypłatę gotówkową w placówkach **banku** z Twojego konta osobistego w PLN, EUR, USD, GBP, CHF,
- z prowizji za wypłatę gotówki z bankomatów w Polsce. Oddamy Ci prowizję na Twoje **konto osobiste** w ciągu 14 dni od dnia, w którym ją pobraliśmy,
- z prowizji za wpłatę gotówki we wpłatomatach poza placówką **banku**. Oddamy Ci prowizję na Twoje **konto osobiste** w ciągu 14 dni od dnia, w którym ją pobraliśmy.

Gdzie znajdziesz stawki opłat i prowizji dla standardowej oferty?

7. Po zakończeniu obowiązywania warunków **oferty** będziemy pobierać opłaty i prowizje w standardowych wysokościach.
8. Stawki opłat i prowizji, które pobieramy w standardowych wysokościach znajdziesz w obowiązujących:
 - 1) „Tabeli opłat i prowizji VeloBank S.A. dla Klientów Indywidualnych. Rachunki płatnicze w zł i innych walutach, Lokaty i Kredyt w rachunku płatniczym”,
 - 2) „Tabeli opłat i prowizji VeloBank S.A. dla Klientów Indywidualnych. Rachunki płatnicze w zł i innych walutach wycofane ze sprzedaży”.

Inne ważne dla Ciebie informacje

9. **Oferta** jest przygotowana przez **bank**.
10. **Oferta** może łączyć się z innymi promocjami i ofertami specjalnymi, chyba że regulamin innej promocji lub oferty specjalnej mówi inaczej.
11. Dla celów **oferty** jesteśmy administratorem Twoich danych osobowych i będziemy je przetwarzać na potrzeby realizacji **oferty**. Szczegółowe informacje znajdują się na www.velobank.pl.

Jak możesz złożyć reklamację i jak ją rozpatrujemy?

12. Reklamację możesz złożyć:
 - 1) elektronicznie:
 - a) w bankowości internetowej oraz bankowości mobilnej,
 - b) przez formularz „Złóż reklamację”, który znajdziesz na stronie www.velobank.pl w sekcji dotyczącej reklamacji,
 - 2) osobiście:
 - a) na **infolinii**
 - dla klientów z Oferty Indywidualnej: +48 664 919 797
 - dla klientów z Oferty Bankowości Osobistej 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.
13. 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.
14. 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?

15. 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_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF

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

3) 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. Dostępna jest pod adresem

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>,

4) wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

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

Jakie instytucje nadzorują naszą działalność?

17. Komisja Nadzoru Finansowego, <https://www.knf.gov.pl>.

18. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, <https://www.uokik.gov.pl>

Co oznaczają nasze definicje?

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

bank	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 XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000991173, NIP 7011105189, REGON 523075467, o kapitale 25.000.000,00 zł w całości opłaconym.
infolinia	serwis telefoniczny, dzięki któremu możesz korzystać z bankowości telefonicznej oraz różnych naszych produktów i usług: a) dla klientów z Oferty Indywidualnej: +48 664 919 797 b) dla klientów z Oferty Bankowości Osobistej Premium: +48 22 203 03 03, c) dla klientów z Oferty Private Banking: +48 22 203 03 01
KNF	Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa
konto osobiste	rachunek oszczędnościowo–rozliczeniowy, będący rachunkiem płatniczym, prowadzony przez bank w PLN, EUR, USD, GBP, CHF na rzecz osób fizycznych z wyjątkiem rachunku przejściowego służącego do zakładania lokat przelewem
obywatel / obywatelka Ukrainy	osoba fizyczna legitymująca się dokumentem tożsamości, który potwierdza obywatelstwo ukraińskie
Prezes UOKiK	Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, www.uokik.gov.pl
przelewy wychodzące do Ukrainy	polecenia przelewu z rachunków płatniczych prowadzonych przez bank na rachunek w banku ukraińskim posiadającym w kodzie SWIFT oznaczenie UA
oferta	oferta specjalna dla obywateli/obywatelek Ukrainy oraz przelewów do Ukrainy opisana w niniejszym regulaminie