



## REGULAMIN OFERTY SPECJALNEJ „ZMIEN KARTĘ – ZYSKAJ WIĘCEJ”

Zapraszamy Cię do przeczytania regulaminu **oferty specjalnej**, której jesteśmy organizatorem.

Dowiesz się z niego, jak możesz otrzymać nagrody.

Obejmiemy Cię **ofertą specjalną**, jeśli w okresie trwania **oferty specjalnej** spełnisz wszystkie poniższe warunki:

- posiadasz określoną kartę wydaną do **konta** lub **kartę kredytową**,
- zawnioskujesz o nową **kartę do konta** lub **kartę kredytową** i ją aktywujesz.

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

- jeśli piszemy w formie „Ty”, mamy na myśli Ciebie jako **uczestnika / uczestniczkę oferty specjalnej**,
- 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 obejmiemy Cię ofertą specjalną?

1. Obejmiemy Cię **ofertą specjalną**, jeżeli **od 07.01.2026 r. do 13.02.2026 r.** spełnisz poniższe warunki:
  - 1) posiadasz **kartę do konta**, której numer zaczyna się od: 557537, 516831, 516832, lub
  - 2) posiadasz **kartę kredytową** której numer zaczyna się od: 522829, 536366, 520084, oraz
  - 3) zawnioskujesz o nową **kartę do konta** lub **kartę kredytową**.

### Jakie warunki należy spełnić, aby otrzymać nagrodę?

2. Żeby otrzymać nagrodę:
  - 1) W ciągu 30 dni od zawnioskowania o nową kartę, zastrzeż swoją dotychczasową kartę, o której mowa w punkcie 1.1) lub 1.2).
  - 2) Aktywuj nową **kartę do konta** lub **kartę kredytową** najpóźniej do dnia 28.02.2026 r.

### Jaką nagrodę możesz otrzymać jeżeli wymienisz kartę do konta

3. Jeżeli wymienisz **kartę do konta**, w nagrodę:
  - 1) nie pobierzemy opłaty za wydanie nowej **karty do konta** oraz opłat za jej obsługę za pierwsze 2 miesiące.
  - 2) na Twoje konto zwrócimy prowizję od wypłat gotówki z bankomatów w Polsce, które zrobisz nową **kartą do konta** w miesiącu w którym aktywowałeś kartę oraz w miesiącu po nim następującym, jednak nie dłużej niż przez 2 miesiące.

Pierwszy zwrot zrobimy do 15. dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym aktywowałeś kartę, drugi zwrot zrobimy do 15. dnia kolejnego miesiąca.



#### Przykład

jeśli aktywujesz kartę do konta 21 stycznia, pierwszy zwrot zrobimy 15 lutego (za wypłaty nową kartą w okresie od 21 stycznia do 31 stycznia), a drugi 15 marca (za wypłaty nową kartą w lutym).

### Jaką nagrodę możesz otrzymać jeżeli wymienisz kartę kredytowej

4. Jeżeli wymienisz **kartę kredytową**, w nagrodę nie pobierzemy opłaty za wydanie nowej **karty kredytowej** oraz opłat za obsługę za pierwsze 2 miesiące.
5. Jeśli Twoja nowa **karta kredytowa** to **Platinum** albo **Elite**, dodatkowo w nagrodę dostaniesz dwa dodatkowe darmowe wejścia do saloników na lotnisku, z których możesz skorzystać w miesiącu aktywacji karty oraz przez kolejne 11 miesięcy kalendarzowych.

### Kiedy nie otrzymasz nagrody

6. Jeśli zamkniesz **konto osobiste**, nie otrzymasz zwrotu prowizji, których nie zdążyliśmy Ci wypłacić zgodnie z regulaminem.
7. Jeśli zamkniesz **rachunek karty kredytowej** to stracisz możliwość wykorzystania dodatkowych darmowych wejść do saloników lotniskowych, których nie zdążyłeś wykorzystać.

### Inne ważne dla Ciebie informacje

8. **Oferta specjalna** łączy się z innymi promocjami **banku**, chyba że regulamin innej promocji stanowi inaczej.
9. W **ofercie specjalnej** mogą wziąć udział wszyscy Klienci, którzy spełniają warunki **oferty specjalnej**.
10. Organizatorem **oferty specjalnej** jest bank.
11. Jako organizator **oferty specjalnej** jesteśmy odpowiedzialni za prawidłowy jej przebieg.
12. Dla celów **oferty specjalnej** jesteśmy administratorem Twoich danych osobowych i będziemy je przetwarzać na potrzeby realizacji **oferty specjalnej**. Szczegółowe informacje znajdują się na [www.velobank.pl/rodo](http://www.velobank.pl/rodo).
13. Organami nadzoru nad naszą działalnością są **KNF** oraz **Prezes UOKiK**.
14. Ten regulamin jest jedynym dokumentem, który określa zasady **oferty specjalnej**.
15. Nagroda jest nagrodą uzyskaną w związku ze sprzedażą premią [1] i jest zwolniona z opodatkowania podatkiem dochodowym od osób fizycznych.
16. Jeśli chcesz odstąpić od **oferty specjalnej** możesz to zrobić w każdym czasie bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów na **infolinii** : +48 664 919 797 lub w oddziale.

### Jak możesz złożyć reklamację i jak ją rozpatrujemy

17. Reklamację możesz składać:
  - 1) elektronicznie:
    - a) w **bankowości internetowej** oraz **bankowości mobilnej**,
    - b) przez formularz reklamacyjny, który znajdziesz na stronie internetowej,
  - 2) ustnie:
    - a) telefonicznie poprzez kontakt z naszą **infolinią** (opłata za połączenie według taryfy operatora) pod numerami:
      - +48 664 919 797 (lub +48 32 604 30 01 – jeśli dzwonisz zza granicy),
      - +48 22 203 03 03 dla klientów Bankowości Premium,
      - +48 22 203 03 01 dla klientów Private Banking,
    - b) osobiście do protokołu w naszej placówce albo placówce franczyzowej,
  - 3) na piśmie:
    - a) listem wysłanym na nasz adres korespondencyjny:
      - 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,
      - możesz również wysłać pismo na adres dowolnej placówki,
    - b) osobiście w naszej placówce albo placówce franczyzowej,
    - c) na nasz adres do doręczeń elektronicznych Banku AE:PL-17448-25698-DWDCI-24, zarejestrowany w bazie adresów elektronicznych.
18. 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.
19. Odpowiedź na reklamację:
  - 1) jeśli wpłynęła do 12.02.2026 r. wyślemy Ci na piśmie lub na Twój wniosek mailem,
  - 2) jeśli wpłynęła od 13.02.2026 r. wyślemy Ci ją:

- a) w **bankowości internetowej** i mejlem: jeśli reklamacja została złożona w **bankowości internetowej**, na Twój wniosek, gdy reklamacja została złożona innym kanałem – z wyłączeniem sytuacji gdy reklamacja została złożona na adres do doręczeń elektronicznych
- b) mejlem: jeśli reklamacja została złożona mejlem lub przez www, na Twój wniosek, gdy reklamacja została złożona innym kanałem - z wyłączeniem sytuacji gdy reklamacja została złożona na adres do doręczeń elektronicznych
- c) listem poleconym: jeśli reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej, na Twój wniosek, gdy reklamacja została złożona innym kanałem.
- d) na adres doręczeń elektronicznych – jeśli reklamacja wpłynęła tym kanałem albo jeżeli o to zawnioskowałeś a bank posiada zweryfikowany Twój adres do doręczeń elektronicznych.

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

20. 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\\_rynk/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](https://www.knf.gov.pl/dla_rynk/sad_polubowny_przy_KNF)

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

- 3) wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

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

### Jakie instytucje nadzorują naszą działalność

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

22. 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:

<b>bank</b>	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 711 734 000,00 zł w całości opłaconym.
<b>bankowość elektroniczna</b>	<b>bankowość telefoniczna, bankowość internetowa, bankowość mobilna</b>
<b>bankowość internetowa</b>	kanał dostępu do posiadanych produktów i usług w <b>banku</b> , umożliwiający uzyskiwanie informacji o nich oraz składanie dyspozycji za pośrednictwem sieci Internet, przy użyciu przeglądarki www
<b>bankowość mobilna</b>	kanał dostępu do posiadanych produktów i usług w <b>banku</b> , umożliwiający uzyskiwanie informacji o nich oraz składanie dyspozycji za pośrednictwem sieci Internet przy użyciu dedykowanej Aplikacji mobilnej
<b>bankowość telefoniczna</b>	kanał dostępu do posiadanych produktów i usług w <b>banku</b> , umożliwiający uzyskiwanie informacji o nich oraz składanie dyspozycji za pośrednictwem <b>infolinii</b>
<b>dzień roboczy</b>	dzień inny niż sobota lub dzień ustawowo wolny od pracy
<b>infolinia</b>	serwis telefoniczny, dzięki któremu możesz korzystać z <b>bankowości telefonicznej</b> oraz różnych naszych produktów i usług: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dla klientów z Oferty Indywidualnej: +48 664 919 797</li> <li>• dla klientów z Oferty Bankowości Osobistej Premium: +48 22 203 03 03,</li> <li>• dla klientów z Oferty Private Banking: +48 22 203 03 01</li> </ul>

<b>KNF</b>	Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa
<b>karta do konta</b>	karta płatnicza do Twojego <b>konta osobistego</b> [2]
<b>karta kredytowa</b>	karta płatnicza do Twojego <b>rachunku karty kredytowej</b> [2]
<b>konto osobiste</b>	<p>rachunek płatniczy [2] - rachunek oszczędnościowo–rozliczeniowy w złotych, który dla Ciebie prowadzimy, za wyjątkiem rachunku przejściowego służącego do zakładania lokat przelewem.</p> <p>Rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe prowadzone przez <b>bank</b> opisane są w:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabela opłat i prowizji VeloBank S.A. dla Klientów Indywidualnych. Rachunki płatnicze w zł i innych walutach wycofane ze sprzedaży, według stanu na dzień 19 listopada 2022 r.</li> <li>• Tabela opłat i prowizji VeloBank S.A. dla Klientów Indywidualnych. Rachunki płatnicze w zł i innych walutach, Lokaty i Kredyt w rachunku płatniczym, według stanu na dzień 19 listopada 2022 r.</li> </ul>
<b>Prezes UOKiK</b>	Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, <a href="http://www.uokik.gov.pl">www.uokik.gov.pl</a>
<b>rachunek karty kredytowej</b>	rachunek płatniczy [2] – służy do wykonywania transakcji z wykorzystaniem limitu karty
<b>oferta specjalna</b>	Oferta specjalna „ZMIEN KARTĘ – ZYSKAJ WIĘCEJ”, której warunki są opisane w niniejszym regulaminie

### Podstawy prawne

[1] art.21 ust.1 pkt.68 ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych

[2] art. 2 ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych