



Regulamin promocji Kredyt hipoteczny z bonusem w VeloBanku.

Edycja 1/2026

Wskazówki na początek

Zwróć uwagę na to, że w dokumencie używamy zwrotów Ty oraz my:

- jeśli piszemy w formie Ty, mamy na myśli wszystkie osoby, które będą wnioskować i zawierać umowę o kredyt hipoteczny,
- jeśli piszemy w formie my lub bank, mamy na myśli VeloBank S.A.

W tym **regulaminie**, określamy zasady promocji i warunki otrzymania nagrody w ramach promocyjnej sprzedaży kredytu hipotecznego.

Słowa, które zapisaliśmy **pogrubioną czcionką**, znajdziesz w słowniku na końcu **regulaminu**.

Kto jest organizatorem promocji

1. **Organizatorem** promocji jest 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 XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000991173, NIP 7011105189, REGON 523075467, o kapitale zakładowym 897.944.750,00 zł w całości opłaconym.

Kto może przystąpić do promocji

2. Do **promocji** możesz przystąpić, jeśli spełniasz łącznie poniższe warunki:
 - a) jesteś obywatelem polskim,
 - b) masz ukończone 18 lat,
 - c) masz pełną zdolność do czynności prawnych,
 - d) nie jesteś pracownikiem naszego banku, naszym franczyzobiorcą ani jego pracownikiem.

Jaka jest nagroda w ramach promocji

3. **Nagrodą** jest karta podarunkowa o wartości 5 000 zł, którą możesz wykorzystać na zakupy w jednym, wybranym przez Ciebie sklepie:
 - a) Agata Meble,
 - b) Media Expert.
4. **Nagroda** nie podlega wymianie na pieniądze.
5. **Nagroda** do Agata Meble:
 - a) jest ważna przez 24 miesiące od dnia aktywacji
 - b) nagrodę można wykorzystać zarówno w sklepie stacjonarnym Agata Meble jak i w sklepie internetowym,
 - c) nagrodę można wykorzystać wielokrotnie, aż do wyczerpania środków lub utraty ważności
6. **Nagroda** do Media Expert:
 - a) jest ważna przez 36 miesięcy od dnia aktywacji
 - b) nagrodę można wykorzystać zarówno w sklepie stacjonarnym Media Expert jak i w sklepie internetowym Media Expert (na produkty oznaczone „Sprzedawca Media Expert”)
 - c) nagrodę można wykorzystać wielokrotnie, aż do wyczerpania środków lub utraty ważności.

Kiedy możesz przystąpić do promocji

7. **Promocja** trwa od 14 września 2026 roku do 11 grudnia 2026 roku lub do odwołania. W tym okresie możesz przystąpić do **promocji**.
8. **Promocją** obejmujemy klientów, którzy spełnią wszystkie warunki, które opisujemy w tym **regulaminie**.
9. O odwołaniu **promocji** poinformujemy za pośrednictwem naszej **strony internetowej** w zakładce „Hipoteka” najpóźniej 3 dni wcześniej. Odwołanie **promocji** nie wpływa na prawa klientów, którzy spełnili łącznie warunki z pkt 10 a, b i c **regulaminu**, przed datą odwołania.

Jakie są warunki otrzymania nagrody

10. Otrzymasz **nagrodę**, jeśli spełnisz łącznie następujące warunki. Poniższe warunki muszą spełnić wszyscy współkredytobiorcy.
 - a) złożysz wniosek o kredyt hipoteczny na zakup lub budowę nieruchomości w trakcie rozmowy z naszym ekspertem hipotecznym na **infolinii** lub ekspertem stacjonarnym w oddziale.
 - b) otrzymasz pozytywną decyzję kredytową.
 - c) podpiszesz z nami **umowę kredytu** na podstawie wniosku złożonego w sposób opisany w pkt. a oraz potwierdzisz przy podpisaniu **umowy kredytu**, że otrzymałeś **regulamin**.
 - d) podpiszesz umowę o kanały zdalne i będziesz posiadał aktywny dostęp do **bankowości internetowej** i mobilnej.
 - e) złożysz oświadczenie o chęci skorzystania z **promocji** i wybierzesz sklep, w którym chcesz wykorzystać **nagrodę** poprzez kliknięcie „dołącz do promocji” na banerze w **bankowości internetowej** lub **mobilnej**. Baner w **bankowości internetowej** lub **mobilnej** udostępniemy pierwszemu kredytobiorcy działającemu w imieniu wszystkich współkredytobiorców w ciągu 5 dni od dnia, w którym zostały spełnione wszystkie warunki do otrzymania nagrody.
 - f) wypłacisz **kredyt**, o którym mówimy w pkt. a, lub jego pierwszą transzę do 31 marca 2027 roku.
 - g) wyrazisz lub masz już wyrażone **zgody marketingowe** (do dnia wydania **nagrody**).
11. Prawo do **nagrody** nabywasz z chwilą spełnienia wszystkich warunków określonych powyżej.
12. Dla jednego udzielonego **kredytu** przysługuje jedna **nagroda** niezależnie od liczby współkredytobiorców spełniających kryteria **promocji**.

Jak otrzymasz nagrodę w ramach promocji

13. W przypadku dwóch lub więcej osób zawierających **umowę kredytu** – **nagrodę** prześlemy pierwszej osobie wskazanej na wniosku o udzielenie kredytu (pierwszemu kredytobiorcy) w imieniu wszystkich współkredytobiorców, o ile spełniła warunki z tego **regulaminu**.
14. **Nagrodę** wyślemy do Twojej **bankowości internetowej i mobilnej** razem z instrukcją jak z niej skorzystać oraz terminem ważności **nagrody**.
15. **Nagrodę** otrzymasz do 30 dni po wypłacie **kredytu** lub jego pierwszej transzy.

Jak możesz zgłosić reklamację

16. Reklamacje możesz zgłosić:
 - a) na piśmie w postaci elektronicznej:
 - w **bankowości internetowej** lub **bankowości mobilnej**,
 - przez formularz „Złóż reklamację”, który znajdziesz na stronie <https://www.velobank.pl/kontakt> w sekcji dotyczącej reklamacji lub <https://www.velobank.pl/kontakt#reklamacje>,
 - na nasz adres do doręczeń elektronicznych **banku** AE:PL-17448-25698-DWDCI-24
 - b) ustnie:
 - telefonicznie na **infolinii** (opłata za połączenie według taryfy operatora) pod numerem +48 664 919 797 (lub +48 32 604 30 01 – jeśli dzwonisz z zagranicy),
 - osobiście do protokołu w placówce – nasz pracownik przyjmie od Ciebie reklamację (aktualną listę naszych placówek znajdziesz na stronie internetowej banku)
 - c) na piśmie w postaci papierowej:
 - osobiście w placówce,

- przesyłając reklamację na nasz adres korespondencyjny:
 - VeloBank S.A., Wydział Operacji w Warszawie, Rondo Ignacego Daszyńskiego 2 C, 00-843 Warszawa lub ul. Harcerska 14, 44-335 Jastrzębie-Zdrój lub
 - możesz również wysłać pismo na adres dowolnej placówki **banku**.
17. Możemy zwrócić się do Ciebie, w związku z rozpatrywaną reklamacją, o dostarczenie niezbędnych informacji oraz dokumentacji dotyczącej składanej reklamacji.
18. Odpowiedzi na reklamacje udzielamy do 30 dni kalendarzowych od dnia ich otrzymania. Do zachowania tego terminu wystarczy, że wyślemy odpowiedź przed jego upływem.
19. Odpowiedź na reklamację wyślemy:
- a) w bankowości **internetowej** lub **bankowości mobilnej** i mailem:
 - jeśli reklamację złożyłeś w **bankowości internetowej** lub **bankowości mobilnej**,
 - na Twoją prośbę – jeśli reklamację złożyłeś innym kanałem – z wyłączeniem reklamacji złożonej na adres doręczeń elektronicznych,
 - b) mailem:
 - jeśli reklamację złożyłeś mailem lub przez www,
 - na Twoją prośbę – jeśli reklamację złożyłeś innym kanałem – z wyłączeniem reklamacji złożonej na adres doręczeń elektronicznych,
 - c) listem poleconym:
 - jeśli reklamację złożyłeś na piśmie w postaci papierowej,
 - na Twoją prośbę – jeśli reklamację złożyłeś innym kanałem,
 - d) na adres doręczeń elektronicznych – jeśli reklamacja wpłynęła tym kanałem, jeżeli posiadamy Twój zweryfikowany adres do doręczeń elektronicznych.
20. Jeśli reklamacja jest skomplikowana, to termin ten może ulec wydłużeniu. Poinformujemy Cię wtedy przed upływem tego terminu o:
- a) nowym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym niż 60 dni kalendarzowych liczonych od dnia otrzymania reklamacji,
 - b) przyczynach opóźnienia,
 - c) okolicznościach, które wymagają ustalenia dla rozpatrzenia sprawy.
21. Możesz odwołać się od naszej decyzji dotyczącej reklamacji do Rzecznika Klienta w naszym banku: www.velobank.pl/o-banku/rzecznik-klienta.html
22. Jeżeli nie uwzględnimy Twojej reklamacji, możesz zwrócić się z prośbą o pomoc w sprawie objętej reklamacją do:
23. Rzecznika Finansowego (postępowanie interwencyjne) www.rf.gov.pl ,
24. Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta www.uokik.gov.pl/rzeczniczy.php
25. Przysługuje Ci również prawo do pozasądowego rozwiązywania sporów przed :
26. Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy
27. Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF
28. Rzecznikiem Finansowym (pozasądowe postępowanie w sprawie sporu z podmiotem rynku finansowego) www.rf.gov.pl .
29. Zasady postępowania wymienionych w poprzednich punktach instytucji znajdziesz w regulaminach dostępnych na ich stronach internetowych.
30. Możesz również wystąpić przeciwko nam z powództwem do sądu powszechnego właściwego miejscowo i rzeczowo na zasadach określonych w kodeksie postępowania cywilnego.
31. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji udostępniamy na naszej stronie internetowej oraz na tablicach ogłoszeń w naszych placówkach (listę takich placówek udostępniamy na naszej stronie internetowej).

Inne ważne informacje

32. Jesteśmy **organizatorem promocji** i odpowiadamy za jej prawidłowy przebieg.

33. **Promocja** nie jest grą losową.[8]
34. Jako **organizator** pobierzemy i odprowadzimy do właściwego Urzędu Skarbowego zryczałtowany podatek dochodowy należny od nagrody związanej ze sprzedażą premii.
35. Do **nagrody** przyznamy dodatkową nagrodę pieniężną w wysokości, która odpowiada zryczałtowanemu podatkowi dochodowemu od osób fizycznych, liczonemu od ubruttowanej o należny podatek dochodowy wartości nagrody. Jako klient zgadzasz się, że kwota dodatkowej nagrody pieniężnej nie podlega wypłacie lecz przeznaczona jest na zapłatę podatku należnego z tytułu nagrody.
36. Nadzoruje nas Komisja Nadzoru Finansowego a w sprawach dotyczących ochrony konsumenta Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
37. Stosujemy Kodeks etyki, który znajdziesz pod adresem www.velobank.pl/dokumenty/kodeks-etyki.
38. Prawem właściwym dla stosunków pomiędzy bankiem a klientem wynikających z tego **regulaminu** jest prawo polskie. Porozumiewamy się w języku polskim.
39. Jako **organizator** jesteśmy administratorem Twoich danych osobowych. Będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b i f RODO w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia promocji i rozpatrzenia reklamacji, jeśli ją zgłosisz. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdziesz na stronie www.velobank.pl/rodo

Słownik

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

bank/ organizator	VeloBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, 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, z kapitałem zakładowym w wysokości 897.944.750,00 złotych wpłaconym w całości.
bankowość internetowa	kanal dostępu do posiadanych u nas produktów i usług, umożliwiający uzyskiwanie informacji o nich oraz składanie dyspozycji za pośrednictwem sieci Internet, przy użyciu przeglądarki www
bankowość mobilna	kanal dostępu do posiadanych u nas produktów i usług, umożliwiający uzyskiwanie informacji o nich oraz składanie dyspozycji za pośrednictwem sieci Internet przy użyciu dedykowanej aplikacji mobilnej
bankowość telefoniczna	kanal dostępu do posiadanych u nas produktów i usług, umożliwiający uzyskiwanie informacji o nich oraz składanie dyspozycji za pośrednictwem infolinii
infolinia	serwis telefoniczny, za pośrednictwem którego świadczymy bankowość telefoniczną oraz oferujemy produkty i usługi
nagroda	karta podarunkowa o wartości w 5 000 zł do wykorzystania w jednym wybranym przez Ciebie sklepie spośród wymienionych w tym regulaminie .
promocja	promocja, którą prowadzimy w ramach tego regulaminu .
regulamin	ten Regulamin promocji kredytu hipotecznego VeloDom z bonusem w VeloBanku.
strona internetowa banku	strona internetowa banku zamieszczona pod adresem www.velobank.pl
umowa kredytu/ kredyt	umowa o kredyt hipoteczny w rozumieniu ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, zawarta w trybie określonym w regulaminie .
zgody marketingowe	1) zgoda na przetwarzanie danych w celach marketingowych banku [1] 2) zgoda na profilowanie [2, 3], 3) zgoda na marketing sms i telefoniczny banku [4] 4) zgoda na marketing elektroniczny banku [5] 5) zgoda na geolokalizację w celu marketingu [6], za pomocą: a) środków komunikacji elektronicznej, w tym poczty elektronicznej [5]

	b) urządzeń telekomunikacyjnych, w tym telefonu [4] 6) zgoda na oferty marketingowe spółek powiązanych i podmiotów współpracujących [7], za pomocą: a) środków komunikacji elektronicznej, w tym poczty elektronicznej [5] b) urządzeń telekomunikacyjnych, w tym telefonu [4]
--	---

Podstawy prawne

[1] art. 6 u.1 lit. a) RODO (Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE z dnia 27 kwietnia 2016 r.).

[2] art. 6 u.1 lit. a) RODO.

[3] zgodnie z art. 4 pkt 4 RODO „profilowanie” oznacza dowolną formę zautomatyzowanego przetwarzania danych osobowych, które polega na wykorzystaniu danych osobowych do oceny niektórych czynników osobowych osoby fizycznej, w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących efektów pracy tej osoby fizycznej, jej sytuacji ekonomicznej, zdrowia, osobistych preferencji, zainteresowań, wiarygodności, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się.

[4] art. 398 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej.

[5] czyli otrzymywanie informacji handlowych poprzez e-mail oraz w bankowości internetowej (art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną).

[6] art. 392 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.

[7] wykaz tych podmiotów dostępny jest na www.velobank.pl oraz w oddziałach banku.

[8] ustawa z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych.