

## Regulamin kantoru walutowego dla klientów indywidualnych

### Regulamin obowiązuje od 3 września 2021 roku

Kantor walutowy to usługa, dzięki której możesz kupić lub sprzedać walutę obcą w **bankowości internetowej i mobilnej**. Z tego regulaminu dowiesz się na jakich zasadach możesz z niego korzystać.

Gdy piszemy w regulaminie:

- a) „**Ty**” – mamy na myśli każdą osobę, która może korzystać z kantoru walutowego,
- b) „**my**” – mamy na myśli VeloBank S.A.,
- c) **BM** – mamy na myśli **Bankowość Mobilną**,
- d) **BI** – mamy na myśli **Bankowość Internetową**.

Niektórych pojęć w tym regulaminie używamy w określonym znaczeniu.

W treści wyróżniliśmy je pogrubieniem. Wyjaśniamy je na końcu regulaminu.

#### Jak udostępniamy kantor walutowy

1. Kantor walutowy udostępniamy w **BI** oraz w **BM**. O jego dostępności w poszczególnym kanale informujemy w komunikacie.
2. Możesz korzystać z kantoru walutowego jeżeli:
  - a) jesteś pełnoletnią osobą fizyczną i nie prowadzisz działalności gospodarczej
  - b) zaakceptujesz jego regulamin elektronicznie i autoryzujesz usługę zgodnie z regulaminem rachunków.
3. W kantorze walutowym możesz:
  - a) zawrzeć **transakcje natychmiastowej** wymiany walut,
  - b) ustawić **powiadomienia** o zdefiniowanych kursach walut,
  - c) ustawić **zlecenie** wymiany waluty według oczekiwanego przez **Ciebie** kursu.
4. W **komunikacie kantoru walutowego** znajdziesz szczegółowe informacje dotyczące dostępności funkcjonalności tj. **transakcji natychmiastowych powiadomień i zleceń** oraz w szczególności:
  - a) wymienianych walut,
  - b) minimalnych i maksymalnych kwot,
  - c) limitów ilościowych i kwotowych,
  - d) dni i godzin funkcjonowania kantoru walutowego.

#### Jakie są zasady zawierania transakcji natychmiastowej wymiany walut

5. W kantorze walutowym możesz wymienić waluty tylko między swoimi **rachunkami**.
6. Aby zawrzeć **transakcję natychmiastową**, musisz:
  - a) mieć aktywną usługę kantoru walutowego,
  - b) mieć co najmniej dwa **rachunki** (indywidualne lub wspólne) w walutach, w jakich chcesz zawrzeć transakcje,
  - c) zapewnić na **rachunku** w sprzedawanej walucie wystarczające środki abyśmy mogli zrealizować transakcje.
7. Zanim zlecisz **transakcję natychmiastową**, musisz określić jej parametry:
  - a) rodzaj transakcji – kupno lub sprzedaż waluty,
  - b) parę walutową transakcji - jaką walutę chcesz kupić, a jaką sprzedać,
  - c) kwotę transakcji,
  - d) **rachunki** do rozliczenia transakcji.

8. Następnie zaprezentujemy Ci kurs walutowy i czas, w jakim czekamy aż potwierdzisz, że akceptujesz warunki transakcji. Do realizacji **transakcji natychmiastowej** nie wymagamy **Twojej** dodatkowej **autoryzacji**.
9. Kiedy zaakceptujesz parametry transakcji i proponowany przez nas kurs walutowy, potwierdzimy jej zawarcie.
10. Jeśli potwierdzimy **Twoją** transakcję, nie możesz od niej odstąpić ani jej anulować.

#### Kiedy zrealizujemy transakcję natychmiastową

11. Transakcję realizujemy w tym samym dniu, w którym ją zlecasz.
12. Realizacja transakcji polega na tym, że obciążymy **Twój rachunek** w walucie, którą sprzedajesz i uznamy **rachunek** w walucie, którą kupujesz.



#### Przykład

Jeśli chcesz kupić 1000 Euro (EUR) za posiadane na **rachunku** Złote (PLN) po kursie 4,5050, w transakcji walutowej kupujesz 1000 EUR, sprzedajesz 4505 PLN. **Twój rachunek** EUR uznamy kwotą 1000 EUR a **Twój rachunek** PLN obciążymy kwotą 4505 PLN.

#### Jak możesz ustawić powiadomienia o kursie walutowym

13. Aby ustawić **powiadomienia**, musisz mieć aktywną usługę kantoru walutowego.
14. W kantorze walutowym możesz ustawić automatyczne **powiadomienia**, które wyślemy Ci:
  - a) za pomocą SMS na numer telefonu, lub
  - b) za pomocą push w **BM**, lub
  - c) mejlem na podany adres mejlowy.
15. **Powiadomienia** możesz ustawić w zakładce „**Powiadomienia**” w kantorze walutowym. Określisz w niej :
  - a) rodzaj transakcji – kupno lub sprzedaż waluty,
  - b) parę walutową transakcji - jaką walutę chcesz kupić a jaką sprzedać,
  - c) kwotę **powiadomienia** – ile waluty chcesz kupić lub sprzedać
  - d) oczekiwany kurs walutowy,
  - e) datę ważności **powiadomienia**,
  - f) sposób, w jaki chcesz otrzymać **powiadomienie**.

#### Kiedy otrzymasz powiadomienie o kursie

16. W momencie kiedy kurs walutowy, jaki możemy Ci zaproponować zgodnie z aktualną **naszą** ofertą osiągnie oczekiwany przez **Ciebie** poziom, otrzymasz **powiadomienie**.
17. **Powiadomienie** wygaśnie jeżeli przekroczy datę ważności zdefiniowaną przez **Ciebie**.
18. O realizacji lub wygaśnięciu **powiadomienia** poinformujemy **Cię** w ten sam sposób jaki wybrałeś/aś ustawiając **powiadomienie**.

#### W jaki sposób zdefiniujesz zlecenie

19. W kantorze możesz złożyć **zlecenie**.
20. **Zlecenie** możesz ustawić przez zakładkę „**Zlecenia**” w kantorze walutowym. Określisz w niej:
  - a) rodzaj **zlecenia** – kupno lub sprzedaż waluty,
  - b) parę walutową **zlecenia** - jaką walutę chcesz kupić a jaką sprzedać,
  - c) kwotę **zlecenia**,
  - d) oczekiwany kurs walutowy,
  - e) datę ważności **zlecenia**,
  - f) rachunki do rozliczenia **zlecenia**,
  - g) sposób, w jaki chcesz otrzymać powiadomienie o realizacji lub wygaśnięciu **zlecenia**.
21. Jeśli złożysz **zlecenie**, oznacza to Twoją zgodę na wykonanie tego **zlecenia** i zawarcie transakcji kupna lub sprzedaży walut po określonym przez Ciebie kursie. Do realizacji **zlecenia** nie wymagamy Twojej dodatkowej **autoryzacji**.

### Kiedy zrealizujemy zlecenie

22. **Twoje zlecenie** zrealizujemy automatycznie, jeżeli do daty ważności **zlecenia** (włącznie z tą datą):
- a) oferowany przez **nas** kurs waluty osiągnie oczekiwany przez **Ciebie** poziom i
  - b) na **rachunku** wskazanym przez **Ciebie** do realizacji będą środki wystarczające do zrealizowania **Twojego zlecenia**,
23. Nie zrealizujemy **Twojego zlecenia**, jeżeli nie spełnią się warunki z pkt 22.
24. **Twoje zlecenie** wygaśnie, gdy:
- a) zrealizujemy je,
  - b) minie data ważności zlecenia.
25. O realizacji, braku realizacji lub wygaśnięciu **zlecenia** poinformujemy Cię w sposób jaki wybrałeś ustawiając **zlecenie**.
26. **Zlecenie** możesz odwołać w dowolnym momencie.
27. Jeśli zrealizujemy **Twoje zlecenie**, nie możesz od niego odstąpić ani go anulować.

### Pozostałe postanowienia

28. Mamy prawo czasowo zablokować możliwość zawierania transakcji dla określonych par walutowych - waluty jaką chcesz kupić a jaką sprzedać.
29. Mamy prawo całkowicie zablokować **Ci** dostęp do usługi kantoru walutowego, gdy:
- a) korzystasz z niego w sposób sprzeczny z regulaminem kantoru walutowego lub obowiązującymi przepisami prawa,
  - b) korzystasz z niego w celu prania pieniędzy lub finansowaniu terroryzmu,
  - c) powzięliśmy informację, że korzystasz aplikacji automatyzujących,
  - d) utraciłeś zdolność do czynności prawnych.
30. Do kwestii odnoszących się do kantoru walutowego, które nie zostały uwzględnione w regulaminie kantoru walutowego zastosowanie mają postanowienia **regulaminu rachunków**.

### Jak możesz złożyć reklamację?

31. Reklamację możesz złożyć:
- a) elektronicznie:
    - w **Bankowości Internetowej** oraz **Bankowości Mobilnej**,
    - przez formularz „Złóż reklamację”, który znajdziesz na stronie **www.velobank.pl** w sekcji dotyczącej **reklamacji**,
  - b) osobiście:
    - na infolinii
      - i. dla klientów z Oferty Indywidualnej: +48 664 919 797 (lub +48 32 604 30 01 – jeśli dzwonisz z zagranicy),
      - ii. dla klientów z Oferty Bankowości Osobistej Premium: +48 22 203 03 03,
      - iii. dla klientów z Oferty Private Banking: +48 22 203 03 01,
    - w placówce – **nasz Doradca** przyjmie od Ciebie **reklamację**,
  - c) listownie, przesyłką pocztową na **nasz** adres korespondencyjny:
    - VeloBank S.A., Obszar Operacji, Rondo Ignacego Daszyńskiego 2 C, 00-843 Warszawa lub
    - VeloBank S.A., Obszar Operacji, Uniwersytecka 18, 40-007 Katowice,
    - możesz również wysłać pismo na adres dowolnej placówki.
32. **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.
33. Odpowiedź na **reklamację** wyślemy do **Ciebie** listem poleconym na adres korespondencyjny lub na **Twoją** prośbę mejlem.

### Co możesz zrobić jeśli odpowiedź na reklamację nie spełnia Twoich oczekiwań?

34. 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 <https://rf.gov.pl>

- Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, <https://www.uokik.gov.pl/rzeczniczy.php>
  - Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy Związku Banków Polskich <https://zbp.pl/dla-klientow/arbitr-bankowy>
  - Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego [https://www.knf.gov.pl/dla\\_ryнку/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF)
- Zasady postępowania tych instytucji znajdziesz w ich regulaminach na stronach internetowych
- c) 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>,
- d) wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

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

### Kiedy możemy zmienić regulamin?

36. Mamy prawo do zmiany regulaminu kantoru walutowego na zasadach, które są określone w **regulaminie rachunków**.

### Słownik

Pojęcie	Wyjaśnienie
<b>aplikacja mobilna</b>	oprogramowanie przeznaczone na telefony lub inne urządzenia mobilne, dzięki któremu możesz korzystać z Bankowości Mobilnej
<b>autoryzacja</b>	Twoje potwierdzenie dyspozycji, które wyrażasz w ustalony z nami sposób, zdefiniowane w regulaminie rachunków
<b>bankowość elektroniczna</b>	bankowość telefoniczna, bankowość internetowa, bankowość mobilna
<b>bankowość internetowa- BI</b>	kanał dostępu do posiadanych produktów i usług w banku, umożliwiający uzyskiwanie informacji o nich oraz składanie dyspozycji za pośrednictwem sieci Internet, przy użyciu przeglądarki www
<b>bankowość mobilna- BM</b>	kanał dostępu do posiadanych produktów i usług w banku, umożliwiający uzyskiwanie informacji o nich oraz składanie dyspozycji za pośrednictwem sieci Internet przy użyciu dedykowanej Aplikacji mobilnej
<b>dyspozycja</b>	każde Twoje oświadczenie woli w ramach udostępnionych przez nas funkcjonalności rachunku oraz usług i funkcjonalności w kanałach zdalnych
<b>kanały zdalne</b>	kanały dostępu do Twojego konta: BM, BI, infolinia
<b>komunikat</b>	informacja o funkcjonalnościach i usługach w kanałach zdalnych oraz limitów BLIK, którą znajdziesz na naszej stronie internetowej
<b>komunikat kantoru walutowego</b>	informacja o warunkach udostępniania, obsługi i korzystania z kantoru walutowego, dostępna na stronie internetowej banku <a href="http://www.genitnbank.pl">www.genitnbank.pl</a>
<b>powiadomienie</b>	informacja o osiągnięciu kursu walutowego oczekiwane przez Ciebie wysokości

<b>rachunek</b>	rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy który otwieramy i prowadzimy w ramach umowy przez nas na Twoją rzecz będący rachunkiem płatniczym w rozumieniu UUP [2]
<b>Regulamin rachunków</b>	Regulaminu rachunków bankowych, kart debetowych oraz usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej w VeloBank S.A. dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej
<b>reklamacja</b>	Twoje zastrzeżenia dotyczące naszych usług
<b>strona internetowa banku</b>	strona internetowa: <a href="http://www.velobank.pl">www.velobank.pl</a>
<b>transakcja natychmiastowa</b>	Twoja dyspozycja kupna lub sprzedaży waluty, którą realizujemy w tym samym dniu, w którym ją zlecis
<b>zlecenie</b>	usługa automatycznego kupna lub sprzedaży waluty po określonym przez Ciebie kursie w określonym czasie

#### **Podstawy prawne**

[1] Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych