



ПРАВИЛА СПЕЦІАЛЬНОЇ ПРОПОЗИЦІЇ ДЛЯ ГРОМАДЯН УКРАЇНИ ТА ПЕРЕКАЗІВ В УКРАЇНУ – IV ВИДАННЯ.

Пропонуємо Вам ознайомитися з правилами спеціальної пропозиції («**пропозиція**»), організатором якої ми є.

Ви дізнаєтеся, які звільнення від оплат та комісій ми вводимо для **громадян України** та інших власників **особистих рахунків**.

Зверніть увагу, що в правилах ми пишемо «Ви» та «ми»:

- якщо ми пишемо в формі «Ви», то маємо на увазі Вас як учасника/учасницю пропозиції,
- якщо ми пишемо в формі «ми», то маємо на увазі VeloBank S.A.

Фрази, які ми записали **жирним шрифтом**, можна знайти у словнику у кінці документа або в його змісті.

Коли діє наша пропозиція?

1. Пропозиція діє з 1.07.2023 по 31.12.2023 р. Ми можемо продовжити її на наступний або наступні терміни. Інформацію про наступний або наступні терміни ми опублікуємо на вебсайті **банку** www.velobank.pl.

Які умови слід виконати, щоб скористатися пропозицією?

2. Для участі в **пропозиції** необхідно виконати вказані умови:
 - 1) мати **особистий рахунок**, щоб скористатися умовами, викладеними в п. 5,
 - 2) бути **громадянином/громадянкою України**, щоб також скористатися умовами, викладеними в п. 6.

Як скористатися пропозицією?

3. Якщо у Вас уже є **особистий рахунок**, Ви можете скористатися **пропозицією** без будь-яких додаткових дій з Вашого боку.
4. Якщо у Вас ще немає **особистого рахунку**, відкрийте його, щоб скористатися **пропозицією**.

Яка пропозиція для всіх осіб, що мають особистий рахунок?

5. 1.07.2023 р. до 31.12.2023 р. ми звільняємо власників **особистих рахунків**:
 - 1) від оплати за **вихідні перекази в Україну**, тобто звільнимо Вас від оплати за платіжне доручення з Вашого рахунку на рахунок в українському банку, який у коді SWIFT має позначку UA.
 - 2) від оплати за кожне внесення готівки у відділеннях **банку** на платіжні рахунки, які обслуговуються **банком**, для **громадян України** в PLN, EUR, USD, GBP, CHF.

Яка додаткова пропозиція для громадян України, які мають особистий рахунок?

6. З 1.01.2023 р. до 30.06.2023 р. ми звільняємо **громадян України** від наступних оплат та комісій:
 - a) від щомісячної оплати за обслуговування **особистого рахунку**, за винятком:
 - особистого рахунку "Premium" у валюті PLN

- особистого рахунку "Private Banking" в PLN
 - особистого рахунку "Noble" в PLN
 - особистого рахунку "Noble Private Banking" в PLN
- b) від щомісячної оплати за обслуговування дебетової картки.
 - c) від оплати за кожне внесення готівки у відділеннях **банку** на платіжні рахунки, які обслуговуються **банком**, на користь **громадян України** в PLN, EUR, USD, GBP, CHF.
 - d) від оплати за кожне зняття готівки у відділеннях **банку** з Вашого особистого рахунку у PLN, EUR, USD, GBP, CHF.
 - e) від комісії за зняття готівки з банкоматів у Польщі. Ми повернемо вам комісію на Ваш **особистий рахунок** впродовж 14 днів з дня, коли ми її зняли.
 - f) від комісії за внесення готівки у терміналах поза відділенням **банку**. Ми повернемо Вам комісію на Ваш **особистий рахунок** впродовж 14 днів з дня, коли ми її зняли.

Де можна знайти тарифи оплат та комісій для стандартної пропозиції?

7. Після закінчення дії умов **пропозиції** ми будемо стягувати оплати та комісії у стандартному розмірі.
8. Тарифи оплат та комісій, які ми стягуємо у стандартному розмірі, Ви можете знайти:
 - a) у «Таблиці оплат та комісій VeloBank S.A.» для Індивідуальних клієнтів. Платіжні рахунки у злотих та інших валютах, депозити та кредит у платіжному рахунку»,
 - b) у «Таблиці оплат та комісій VeloBank S.A.» для Індивідуальних клієнтів. Платіжні рахунки у злотих та інших валютах вилучені з продажу».

Інша важлива для Вас інформація

9. **Пропозиція** приготована **банком**.
10. **Пропозиція** може поєднуватися з іншими акціями та спеціальними пропозиціями, якщо протилежно не передбачено правилами іншої акції чи спеціальної пропозиції.
11. Для цілей **пропозиції** ми є контролером Ваших персональних даних і опрацюватимемо їх для потреб виконання **пропозиції**. Детальну інформацію можна знайти на сайті www.velobank.pl/rodo.

Як Ви можете подати скаргу та як ми її розглядаємо?

12. Скаргу можна подати:
 - 1) електронним шляхом:
 - a) в інтернет та мобільному банкінгу,
 - b) за формою «Подати скаргу» на сайті www.velobank.pl у розділі, що стосується скарг,
 - 2) особисто:
 - a) зателефонувавши на **гарячу лінію**
 - для клієнтів Індивідуальної пропозиції: +48 664 919 797
 - для клієнтів Пропозиції особистого банкінгу «Premium»+48 22 203 03 03,
 - для клієнтів Пропозиції «Private Banking»: +48 22 203 03 01,
 - b) у відділенні – наш Консультант прийме від вас скаргу,
 - 3) листом, поштовим відправленням на нашу адресу для кореспонденції:
 - a) VeloBank S.A., Секція операцій, Рондо-Ігнацеґо-Дашинськеґо, 2Ц, 00-843 Варшава або
 - b) VeloBank S.A., Секція операцій, Університетська, 18, 40-007 Катовіце,
 - c) Ви також можете надіслати листа на адресу будь-якого відділення.
13. Ми розглядаємо скарги до 15 робочих днів з моменту їх надходження. Якщо нам знадобиться більше часу для відповіді, ми повідомимо Вам причину та подамо очікуваний термін для розгляду скарги. Він не перевищуватиме 35 робочих днів з дати її отримання.
14. Відповідь на скаргу ми вишлемо Вам рекомендованим листом на адресу для кореспонденції або, на Ваше прохання, електронною поштою.

Що Ви можете зробити, якщо відповідь на скаргу не відповідає вашим очікуванням?

15. Якщо у Вас є зауваження до нашої відповіді, Ви можете:
 - 1) звернутися до Омбудсмена клієнта в нашому **банку** (доступні форми як при подачі скарги),
 - 2) звернутися до:
 - a) Фінансового омбудсмена <https://rf.gov.pl>
 - b) Міського або повітового омбудсмена споживача <https://www.uokik.gov.pl/rzecznicy.php>

- c) Банківського споживчого арбітражу при Асоціації польських банків <https://zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy>
- d) Арбітражного суду при Комісії фінансового нагляду. https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF

Принципи дії цих установ Ви можете знайти в їхніх регламентах на вебсайтах.

- 3) скористатися платформою ODR, яка підтримує позасудове вирішення спорів у разі договорів про продукти чи послуги, які ми пропонуємо через вебсайти чи електронні канали. Платформа доступна за адресою <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>,
- 4) подати позов до компетентного загального суду.

16. Всю інформацію щодо подання та розгляду скарг ми розміщуємо на сайтах www.velobank.pl, та у відділеннях на дошках оголошень.

Які установи контролюють нашу діяльність?

- 17. Комісія фінансового нагляду, <https://www.knf.gov.pl>.
- 18. Голова Управління з питань конкуренції та захисту прав споживачів, <https://www.uokik.gov.pl>

Що означають наші визначення?

Це список визначень, які мають особливе значення в цьому регламенті. Ознайомтеся з ними, оскільки ми часто їх використовуємо:

банк	VeloBank Spółka Akcyjna з місцезнаходженням на вул. Рондо-Ігнацеґо-Дашинськеґо, 2Ц, 00-843 Варшава, внесений до реєстру підприємців Державного судового реєстру за номером 0000991173 Районним судом для ст.м. Варшави, XII Господарський відділ Державного судового реєстру, номер NIP 7011105189, номер REGON 523075467, розмір статутного капіталу складає 25.000.000,00 злотих (сплачений у повному розмірі)
гаряча лінія	телефонний сервіс, завдяки якому Ви можете користуватися телефонним банкінгом та нашими різноманітними продуктами та послугами: a) для клієнтів Індивідуальної пропозиції: +48 664 919 797 (або +48 32 604 30 01 – якщо ви телефонуєте з-за кордону), b) для клієнтів Пропозиції особистого банкінгу «Premium»: +48 22 203 03 03, c) для клієнтів Пропозиції «Private Banking»: +48 22 203 03 01
КФН	Комісія фінансового нагляду, вул. Пенькна, 20, 00-549 Варшава
особистий рахунок	ощадно-розрахунковий рахунок, що є платіжним рахунком, який веде банк у PLN, EUR, USD, GBP, CHF для фізичних осіб за винятком тимчасового рахунку, який використовується для відкриття депозитів банківським переказом
громадянин України	фізична особа з документом, що посвідчує особу, який підтверджує громадянство України
Голова УПКтС	Голова Управління з питань конкуренції та захисту прав споживачів, Площа Повстаньцув-Варшави, 1, 00-950 Варшава, www.uokik.gov.pl
вихідні перекази в Україну	платіжне доручення на переказ із платіжних рахунків, які обслуговуються банком , на рахунок в українському банку, що має в кодї SWIFT позначку UA
пропозиція	спеціальна пропозиція для громадян України та перекази в Україну, описані в цьому регламенті