



Regulamin Kantoru Walutowego dla Klientów Indywidualnych

(dalej: Regulamin)

Obowiązuje dla umów zawartych od 12 marca 2026 r. – od dnia zawarcia umowy, dla umów zawartych od 1 października 2025 r. do 11 marca 2026 r. – od 26 maja 2026 r.

W tym dokumencie zwracamy się do Ciebie „Ty”, „Twój” oraz używamy form bezpośrednich, na przykład „decydujesz”, „możesz”. Mamy tu na myśli każdą osobę fizyczną, która aktywowała usługę Kantor Walutowy.

O sobie piszemy „per my” na przykład „nas”, „nam”, „z nami” oraz używamy takich form jak: „opisaliśmy, udostępnimy”. Mamy tu na myśli Alior Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie.

Gdy piszemy:

- 1) o naszej stronie internetowej, mamy na myśli stronę www Kantoru Walutowego Alior Banku,
- 2) o naszej głównej stronie internetowej, mamy na myśli stronę aliorbank.pl.

Część 1. – postanowienia ogólne

1. W tym Regulaminie określamy zasady, na podstawie których możesz, jako Klient Indywidualny, korzystać z usługi Kantor Walutowy.
2. Niektórych słów używamy w konkretnym znaczeniu. Wyjaśniamy je w słowniku, który znajduje się w 2. Części tego Regulaminu.
3. Dodatkowe informacje i przykłady umieściliśmy w ramkach, które nie są częścią tego Regulaminu. Mamy nadzieję, że pozwolą Ci zrozumieć treść tego Regulaminu oraz jak działa Kantor Walutowy.
4. Usługa Kantor Walutowy dostępna jest w:
 - 1) Bankowości Internetowej Kantor Walutowy,
 - 2) Aplikacji Mobilnej Kantor Walutowy.
5. Kwestie, których nie opisaliśmy w tym Regulaminie oraz pojęcia, które piszemy wielką literą, ale nie uwzględniliśmy ich w definicjach tego Regulaminu, regulują:
 - 1) „Regulamin rachunków oszczędnościowo - rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych”,
 - 2) „Regulamin korzystania z Kanałów Elektronicznych dla Klientów Indywidualnych” oraz
 - 3) „Regulamin kart płatniczych Alior Bank S.A.”.

Regulaminy te udostępnimy Ci przed zawarciem Umowy oraz wyślemy e-mailem niezwłocznie po zawarciu Umowy. W przypadku Umowy zawartej na odległość, udostępnimy Ci je lub wyślemy e-mailem przed zawarciem Umowy oraz wyślemy e-mailem niezwłocznie po zawarciu Umowy. Regulaminy te dostępne są również na naszej stronie internetowej oraz w Placówkach Banku.

Część 2. – definicje

1. Pojęcia zapisane w tym Regulaminie od dużej litery oznaczają:
 - 1) **Aplikacja Mobilna (Aplikacja Mobilna Kantor Walutowy)** – oprogramowanie, które możesz zainstalować na urządzeniu mobilnym (na przykład: smartfon, tablet). Dzięki Aplikacji Mobilnej możesz korzystać z Bankowości Mobilnej. Na naszej stronie internetowej opisaliśmy funkcje Aplikacji Mobilnej oraz rodzaje dyspozycji, które możesz w niej zlecić. Aplikację możesz bezpłatnie pobrać na urządzenie ze sklepów App Store (iOS) oraz Google Play™ (Android™).
 - 2) **Bankowość Internetowa (Kantor Walutowy)** – to usługa bankowości elektronicznej. Dzięki niej możesz korzystać z Kantoru Walutowego, czyli sprawdzać w nim informacje oraz składać zlecenia za pomocą



przeglądarki internetowej. Na naszej stronie internetowej opisaliśmy funkcje Bankowości Internetowej oraz dyspozycje, które możesz w niej zlecić.

- 3) **Bankowość Mobilna** – usługa bankowości elektronicznej, która pozwoli Ci na łatwy dostęp do informacji o Kantorze Walutowym za pomocą przeglądarek internetowych lub Aplikacji Mobilnej. Dzięki niej możesz korzystać z Kantoru Walutowego na urządzeniach mobilnych, takich jak smartfony czy tablety, które mają dostęp do Internetu. Informacje o tym, jakie funkcje ma Bankowość Mobilna i jakie dyspozycje możesz w niej zlecić, umieściliśmy na naszej stronie internetowej.
- 4) **Dzień Roboczy** – dni od poniedziałku do piątku, bez dni ustawowo wolnych od pracy.
- 5) **Kantor Walutowy** – platforma internetowa, która umożliwia wymianę walut i jest dostępna w Bankowości Internetowej i Mobilnej.
- 6) **Karta** – debetowa karta płatnicza, którą możesz zamówić, jeśli masz Rachunek euro w Kantorze Walutowym.
- 7) **Klient (Klient Indywidualny)** – pełnoletnia osoba fizyczna, która ma pełną zdolność do czynności prawnych (konsument) i aktywowała usługę Kantor Walutowy.
- 8) **Kurs Wymiany** – cena jednej waluty wyrażona w innej walucie. Określa, ile jednostek jednej waluty (na przykład złotych) trzeba zapłacić, aby kupić jednostkę innej waluty (na przykład dolara lub euro).
- 9) **Kwota Blokady** – kwota blokady w wysokości 5% Kwoty Transakcji. Blokadę zakładamy na Rachunku waluty, którą sprzedajesz w ramach Transakcji z Blokadą.
- 10) **Kwota Transakcji** – kwota waluty, którą sprzedajesz w ramach Transakcji Wymiany lub Transakcji z Blokadą, ustalona między Tobą i nami w czasie zawarcia Transakcji.
- 11) **Licznik** – wskaźnik, na którym pokazujemy sumę waluty kupionej przez Ciebie w Kantorze Walutowym. Dla każdej waluty Licznik jest osobny. Możesz zrealizować Przelew z preferencyjną prowizją (zgodnie z Taryfą), jeśli kwota tego Przelewu jest równa lub niższa wartości Licznika. Każdy Przelew w ramach Licznika obniża wartość tego Licznika.
- 12) **Placówka Banku** – jednostka, która wykonuje czynności bankowe w naszym imieniu i na naszą rzecz. Zaliczają się tu agencje oraz oddziały, które są częścią naszej struktury. Agencje to podmioty zewnętrzne, które świadczą usługi bankowe na podstawie umowy outsourcingowej. Realizują one określone czynności bankowe, obsługują Klientów, przyjmują pieniądze, udzielają informacji o produktach oraz wykonują inne usługi zgodnie z upoważnieniem, które im nadamy.
- 13) **Program Rekomendacyjny** – w ramach tego programu nagradzamy Klientów Kantoru Walutowego za to, że polecili Kantor Walutowy nowym Klientom. Szczegóły opisaliśmy w „Regulaminie Programu Rekomendacyjnego”.
- 14) **Rachunek** – rachunek płatniczy (oszczędnościowo - rozliczeniowy), na którym możesz gromadzić pieniądze oraz przeprowadzać transakcje pieniężne. Nie możesz przeprowadzać na nim transakcji, które są powiązane z Twoją działalnością gospodarczą. Rachunek otwieramy na czas nieokreślony.
- 15) **Regulamin** – „Regulamin Kantoru Walutowego dla Klientów Indywidualnych”.
- 16) **Tabela Kursów Walut** – aktualne zestawienie kursów kupna i sprzedaży walut, informacje te umieszczamy na naszej głównej stronie internetowej.
- 17) **Taryfa** – „Taryfa opłat, prowizji i oprocentowania Kantoru Walutowego Alior Bank S.A. dla Klientów Indywidualnych”.
- 18) **Transakcja Wymiany lub Transakcja** – każda transakcja kupna lub sprzedaży walut, która jest dostępna w Kantorze Walutowym.
- 19) **Transakcja z Blokadą** – Transakcja Wymiany, którą opisaliśmy w 5. części tego Regulaminu. Podczas takiej Transakcji zakładamy blokadę na Rachunku. Jest to blokada w walucie, którą sprzedajesz, w wysokości Kwoty Blokady.
- 20) **Umowa** – „Umowa o korzystanie z Kantoru Walutowego dla Klientów Indywidualnych”.
- 21) **Zamknięcie Transakcji z Blokadą** – operacja, którą wykonujemy, jeśli nie spełnisz warunków Transakcji z Blokadą.
- 22) **Zaufany Odbiorca** – zapisany przez Ciebie w Kantorze Walutowym odbiorca Przelewu, do którego możesz wysłać Przelew w uproszczonej formie.



23) **Zlecenie Wymiany** – dyspozycja wymiany walut, którą realizujemy, gdy Zlecenie Wymiany osiągnie parametry, które są przez Ciebie zadeklarowane.

Część 3. – aktywacja usługi Kantor Walutowy

1. Jeśli nie masz zawartej z nami „Umowy o świadczenie usług oferowanych przez Bank dla osoby Fizycznej”, wypełnij wniosek online (iwniosek), aby aktywować Kantor Walutowy. Następnie potwierdź swoją tożsamość, korzystając z jednej z dostępnych metod potwierdzania tożsamości, które oferujemy.
2. Sposoby potwierdzania tożsamości opisaliśmy w „Regulaminie rachunków oszczędnościowo - rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych”.
3. Gdy w taki sposób zawrzesz z nami Umowę, wyślemy Ci na adres e-mail Umowę oraz jej załączniki. Chodzi tu o adres e-mail, który podasz nam we wniosku.
4. Jeśli masz zawartą z nami „Umowę o świadczenie usług oferowanych przez Bank dla Osoby Fizycznej”, możesz podpisać Umowę w trybie uproszczonym.
5. Aby aktywować Kantor Walutowy w trybie uproszczonym, wypełnij wniosek online na naszej stronie internetowej lub przez Aplikację Mobilną i podaj w nim swoje dane, które są już w naszych systemach. Zawrzesz z nami Umowę, gdy wpiszesz we wniosku kod SMS, który od nas otrzymasz.
6. Gdy zawrzesz z nami Umowę w trybie uproszczonym, wyślemy Ci na adres e-mail Umowę oraz jej załączniki. Chodzi tu o adres e-mail, który podasz nam we wniosku.
7. Możesz również podpisać Umowę w Placówkach Banku.
8. Umowę w Placówkach Banku musisz podpisać zgodnie ze wzorem podpisu, który u nas masz.
9. Twój wzór podpisu musi być czytelny. Jeśli wzór jest nieczytelny, musisz go zaktualizować.
10. Gdy podpiszesz z nami Umowę, możesz otwierać Rachunki w walutach, które aktualnie oferujemy w Kantorze Walutowym. Zrobisz to po zalogowaniu się do Kantoru Walutowego.
11. Możesz mieć w Kantorze Walutowym jeden Rachunek w każdej z walut, które są dostępne w Kantorze Walutowym.
12. Rachunki, które otwierasz w Kantorze Walutowym są to Rachunki indywidualne i nie możesz ustanowić do nich pełnomocnictw.

Część 4. – wymiana walut

1. Transakcje Wymiany w Kantorze Walutowym realizujemy pomiędzy aktywnymi Rachunkami.
2. Jeśli chcesz zawrzeć Transakcję Wymiany, musisz mieć Rachunek w walucie, którą sprzedajesz i kupujesz.
3. Gdy będziesz zawierać Transakcję Wymiany, Kurs Wymiany zaprezentujemy Ci w momencie, w którym złożysz dyspozycję wymiany walut.
4. Rozpoczynasz Transakcję Wymiany, gdy zlecasz odpowiednią dyspozycję kupna lub sprzedaży, w której określasz:
 - 1) rodzaj Transakcji (kupno/sprzedaż),
 - 2) Kwotę Transakcji (kwotę sprzedawaną lub kupowaną),
 - 3) Rachunki i waluty Transakcji.
5. Wyświetlimy Ci czas, w którym możesz akceptować swoją dyspozycję oraz oferowany przez nas Kurs Wymiany. Zrobimy to, gdy złożysz dyspozycję wymiany walut w Kantorze Walutowym.
6. Na Rachunku sprzedawanej przez Ciebie waluty musisz mieć odpowiednią kwotę, abyśmy mogli zrealizować Twoją dyspozycję wymiany walut. Wyjątkiem od tego jest Transakcja z Blokadą, którą opisujemy w 5. i 6. części tego Regulaminu.
7. Transakcje Wymiany mają ustalone jednorazowe limity dla każdej z walut. Informacje o tych limitach są na naszej stronie internetowej.
8. Transakcja Wymiany jest zawarta, gdy ją zaakceptujesz, a my potwierdzimy jej wszystkie parametry.
9. Potwierdzimy Ci, że zawarliśmy z Tobą Transakcję Wymiany, gdy:
 - 1) wyświetlimy w Kantorze Walutowym podsumowanie jej parametrów oraz
 - 2) umieścimy tę Transakcję w „Historii” Rachunku w Kantorze Walutowym.



10. Nie można odwołać Transakcji Wymiany, które zawrzesz w Kantorze Walutowym. Te Transakcje musimy zrealizować.
11. W Kantorze Walutowym możesz złożyć dyspozycję, abyśmy automatycznie wysłali do Zaufanego Odbiorcy kupione przez Ciebie pieniądze. Zrobimy to, gdy rozliczymy Transakcję Wymiany. Na Twoim Rachunku w złotych muszą znajdować się pieniądze, z których pokryjemy prowizję za realizację tej dyspozycji.

Część 5. – Transakcja z Blokadą

1. Jeśli nie będziesz mieć na Rachunku pieniędzy, które wystarczą na realizację Transakcji Wymiany, możemy ją zrealizować jako Transakcję z Blokadą 5%.
2. Jeśli saldo wskazanego w Transakcji Wymiany Rachunku jest za niskie, aby pokryć całą kwotę zakupu waluty (Transakcja Wymiany), ale wystarczy, aby pokryć 5% kwoty zakupu waluty, możesz skorzystać z opcji Transakcja z Blokadą. Gdy będziesz zawierać Transakcję z Blokadą, przedstawimy Ci wysokość Kwoty Blokady, którą musisz zaakceptować, aby zawrzeć taką transakcję.
3. W dniu, w którym będziesz zawierać Transakcję z Blokadą, założymy blokadę (w wysokości Kwoty Blokady) na Rachunku, który wskażesz w Transakcji Wymiany. Chodzi tu o Rachunek, który prowadzimy dla Ciebie w sprzedawanej walucie.
4. Aby zawrzeć Transakcję z Blokadą, na Rachunku sprzedawanej przez Ciebie waluty musisz mieć kwotę, co najmniej równą Kwocie Blokady (5% Transakcji).
5. Gdy zawierasz Transakcję z Blokadą, zobowiązujesz się zasilić Rachunek w sprzedawanej walucie, który wskażesz w Transakcji Wymiany. Musi to być taka kwota, by saldo dostępne na Rachunku było większe lub równe Kwocie Transakcji pomniejszonej o Kwotę Blokady. Rachunek musisz zasilić najpóźniej do godziny 16.00 drugiego Dnia Roboczego od dnia, w którym zawierasz tę Transakcję.
6. Dopiero, gdy zasilisz Rachunek w sprzedawanej walucie, rozliczymy Transakcję z Blokadą. Oznacza to, że wymienimy pomiędzy Tobą i nami Kwotę Transakcji po Kursie Wymiany.
7. Jeśli nie zasilisz Rachunku a tym samym nie będziemy mogli rozliczyć Transakcji z Blokadą, wówczas Zamkniemy Transakcję z Blokadą. Zrobimy to tak, jak opisaliśmy w 6. części Regulaminu.

Część 6. – Zamknięcie Transakcji z Blokadą

1. Dzień Zamknięcia Transakcji z Blokadą jest to drugi Dzień Roboczy od dnia, w którym została przez Ciebie zawarta Transakcja z Blokadą.
2. Jeśli zawrzesz Transakcję z Blokadą i nie dopłacisz brakujących pieniędzy (do godziny 16.00 drugiego Dnia Roboczego od dnia, w którym została przez Ciebie zawarta Transakcja z Blokadą), Zamkniemy Transakcję z Blokadą.
3. Transakcję z Blokadą zamykamy zgodnie z kursem zamknięcia.
4. Kurs zamknięcia to kurs z Tabeli Walutowej dla dewiz z godziny 16.00 z dnia Zamknięcia Transakcji z Blokadą. Kurs zamknięcia liczymy w poniższy sposób:
 - 1) jeśli sprzedajesz złotówki, jest to kurs skupu waluty, którą kupujesz,
 - 2) jeśli kupujesz złotówki, jest to kurs sprzedaży waluty, którą sprzedajesz,
 - 3) jeśli wymieniasz dwie waluty obce, jest to wynik dzielenia kursu skupu waluty, którą kupujesz przez kurs sprzedaży waluty, którą sprzedajesz.
5. Kwotę rozliczenia liczymy tak, że od Kwoty Transakcji odejmujemy kwotę Transakcji z Blokadą, którą przeliczamy po kursie zamknięcia (powyżej opisujemy, co to jest kurs zamknięcia).
6. Jeśli kwota rozliczenia jest dodatnia, zdejmujemy blokadę z Rachunku (w sprzedawanej walucie w Transakcji z Blokadą), który wskażesz w Transakcji Wymiany. Następnie uznamy ten Rachunek kwotą rozliczenia, czyli przelejemy na niego tę kwotę.
7. Jeśli kwota rozliczenia jest ujemna, zdejmujemy blokadę z Rachunku (w sprzedawanej przez Ciebie walucie w Transakcji z Blokadą), który wskażesz w Transakcji Wymiany. Następnie obciążymy ten Rachunek kwotą rozliczenia (nie większą niż Kwota Blokady), czyli pobierzemy z niego tę kwotę.
8. Możemy również w dowolnym momencie Zamknąć Transakcję z Blokadą, jeśli:
 - 1) kwota rozliczenia będzie ujemna oraz



- kwota rozliczenia obliczona w jakimkolwiek momencie przed godziną 16.00 drugiego Dnia Roboczego od zawarcia Transakcji z Blokadą przewyższy Kwotę Blokady.

Przykład 1.

4 lutego (wtorek), godzina 10.30 chcesz kupić 30 euro. Na Rachunku w złotych masz 10 zł. Kurs wymiany euro w Kantorze Walutowym to 4.2219. Do tej transakcji potrzebujesz: $30 \text{ euro} \times 4,2219 = 126,66 \text{ zł}$.

Nie masz tyle pieniędzy. Masz jednak odpowiednią kwotę, abyśmy mogli zarezerwować dla Ciebie tę transakcję i założyć pod nią blokadę w wysokości 5% sprzedawanej kwoty. Decydujesz się na to, zawierasz Transakcję z Blokadą. Blokadę zakładamy na Rachunku waluty, którą sprzedajesz, czyli w złotych, w wysokości: $5\% \times 126,66 \text{ zł} = 6,33 \text{ zł}$.

Na Rachunku zostało Ci 3,67 zł (od 10 zł pobraliśmy 6,33 zł). W ciągu dwóch Dni Roboczych (czyli do czwartku 6 lutego do godziny 16.00) musisz dopłacić pieniądze, których brakuje. Na Rachunku w złotych powinna być kwota, z której rozliczymy transakcję. W tej sytuacji brakuje 120,33 zł (126,66 zł minus 6,33 zł). 6 lutego o godzinie 12.30 na Twój Rachunek wpływa 150 zł. Saldo Twojego Rachunku wynosi teraz 153,67 zł (3,67 zł + 150 zł). Pobieramy z tej kwoty 120,33 zł i rozliczamy Transakcję z Blokadą.

Przykład 2.

6 lutego (czwartek), godzina 12.30 chcesz kupić 40 euro. Na Rachunku w złotych masz 10 zł. Kurs wymiany euro w Kantorze Walutowym to 4.2210. Do tej transakcji potrzebujesz: $40 \text{ euro} \times 4,2210 = 168,84 \text{ zł}$.

Nie masz tyle pieniędzy. Masz jednak wystarczająco dużo pieniędzy, abyśmy mogli zarezerwować dla Ciebie tę transakcję, ponieważ możemy założyć pod nią blokadę w wysokości 5% sprzedawanej kwoty. Zawierasz Transakcję z Blokadą. Blokadę zakładamy na Rachunku waluty, którą sprzedajesz, czyli w złotych, w wysokości: $5\% \times 168,84 \text{ zł} = 8,44 \text{ zł}$.

Na Rachunku zostało Ci 1,56 zł (od 10 zł odjęliśmy kwotę blokady 8,44 zł). W ciągu dwóch Dni Roboczych (czyli, do poniedziałku 10 lutego do godziny 16.00) musisz dopłacić tyle, aby na Rachunku znalazła się kwota 160,40 zł (od 168,84 zł odjęliśmy 8,44 zł).

Nie udało Ci się wpłacić tej kwoty na Rachunek w złotych. 10 lutego o godzinie 16.00 Twoje saldo jest niższe niż 160,40 zł. Zamykamy Transakcję z Blokadą kursem skupu euro z aktualnej Tabeli Walutowej. Twój zakup dotyczył euro, więc do zamknięcia stosujemy kurs skupu euro.

Gdy zamykamy Transakcję z Blokadą, kurs na skup euro zgodnie z Tabelą Walutową to 4,0119. Daje to $40 \text{ euro} \times 4,0119 = 160,48 \text{ zł}$. Różnicą między kwotą wyliczoną i kwotą sprzedawaną przez Ciebie w Transakcji z Blokadą obciążamy Twój Rachunek w złotych: $160,48 \text{ zł} - 168,84 \text{ zł} = -8,36 \text{ zł}$.

Jest to kwota niższa niż kwota blokady, dlatego Twój Rachunek w złotych obciążamy kwotą 8,36 zł.

Część 7. – Zlecenia Wymiany

- W Kantorze Walutowym możesz składać dyspozycje automatycznej realizacji Zleceń Wymiany.
- Zlecenia Wymiany złożysz bezpłatnie.
- W Kantorze Walutowym mamy trzy rodzaje Zleceń Wymiany:
 - z limitem ceny,
 - cykliczne,



- 3) mieszane cykliczne.
4. W dyspozycji Zlecenia Wymiany z limitem ceny wskazujesz:
 - 1) rodzaj Transakcji (kupno/sprzedaż),
 - 2) kwotę Transakcji,
 - 3) waluty Transakcji,
 - 4) Kurs Wymiany,
 - 5) datę ważności złożonego Zlecenia Wymiany,
 - 6) godzinę ważności złożonego Zlecenia Wymiany.
5. Zlecenie Wymiany z limitem ceny zrealizujemy:
 - 1) jeśli Kurs Wymiany w złożonym przez Ciebie Zleceniu Wymiany osiągnął zadeklarowany przez Ciebie poziom przed upływem daty i godziny ważności Zlecenia Wymiany (zlecenie jest aktywne do czasu, który wskażesz w dyspozycji Zlecenia Wymiany),
 - 2) jeśli Kurs Wymiany w złożonym przez Ciebie Zleceniu Wymiany nie osiągnął zadeklarowanego przez Ciebie poziomu kursu wymiany przed upływem daty i godziny ważności. Jednak w Twojej dyspozycji jest przez Ciebie oznaczone, że chcesz, abyśmy zrealizowali Zlecenie Wymiany po kursie, jaki będzie na koniec dnia i godziny ważności zlecenia.
6. W dyspozycji Zlecenia Wymiany cyklicznego wskazujesz:
 - 1) rodzaj Transakcji (kupno/sprzedaż),
 - 2) kwotę Transakcji,
 - 3) waluty Transakcji,
 - 4) dzień miesiąca Transakcji,
 - 5) godzinę Transakcji,
 - 6) datę ważności złożonego Zlecenia Wymiany,
 - 7) godzinę ważności złożonego Zlecenia Wymiany.
7. Zlecenie Wymiany cykliczne realizujemy co miesiąc, po Kursie Wymiany z zadeklarowanych przez Ciebie dnia miesiąca i godziny Transakcji. Zlecenie to będziemy realizować do czasu osiągnięcia jego daty i ważności, zgodnie ze złożoną przez Ciebie dyspozycją.
8. Jeśli dzień, który wskażesz w dyspozycji, nie występuje w danym miesiącu, to Zlecenie Wymiany cykliczne zrealizujemy ostatniego dnia miesiąca.
9. W dyspozycji Zlecenia Wymiany mieszanego cyklicznego wskazujesz:
 - 1) rodzaj Transakcji (kupno/sprzedaż),
 - 2) kwotę Transakcji,
 - 3) waluty Transakcji,
 - 4) Kurs Wymiany,
 - 5) dzień miesiąca Transakcji,
 - 6) godzinę Transakcji,
 - 7) datę ważności,
 - 8) godzinę ważności.
10. Zlecenie Wymiany mieszane cykliczne realizujemy raz w miesiącu (do czasu osiągnięcia daty i godziny ważności złożonego Zlecenia Wymiany) wtedy, gdy Kurs Wymiany z Twojego Zlecenia Wymiany:
 - 1) osiągnie poziom, którego oczekujesz w czasie, który wskażesz w dyspozycji Zlecenia Wymiany,
 - 2) nie osiągnie poziomu, którego oczekujesz w czasie, który wskażesz w dyspozycji Zlecenia Wymiany, ale zaznaczysz w dyspozycji, że w takiej sytuacji możemy zrealizować zlecenie po Kursie Wymiany, z dnia i godziny, które nam wskażesz.
11. Kurs Wymiany, o którym piszemy w częściach dotyczących Zleceń Wymiany (7. i 8. część Regulaminu), to aktualny kurs waluty, który Ci oferujemy w Kantorze Walutowym. To kurs waluty, zgodnie z którym możesz zawrzeć Transakcję Wymiany, gdy zalogujesz się do Kantoru Walutowego.
12. Możesz złożyć dyspozycję, zgodnie z którą kupione przez Ciebie pieniądze będziemy wysyłać do Zaufanego Odbiorcy. Pieniądze te przelejemy do Zaufanego Odbiorcy, gdy rozliczymy Twoje Zlecenie Wymiany. Zrobimy to, jeśli będziesz mieć na Rachunku w złotówkach kwotę potrzebną na pokrycie prowizji.



Część 8. – Zlecenia Wymiany w opcji „Sprzedaj wszystko”

1. Aby złożyć dyspozycję Zlecenia Wymiany:
 - 1) wprowadź dokładną kwotę, którą chcesz kupić albo sprzedać lub
 - 2) wybierz opcję „Sprzedaj wszystko”.
2. Jeśli na Twoim Rachunku w sprzedawanej walucie będzie mniej pieniędzy niż minimalna jednorazowa Kwota Transakcji, nie zrealizujemy Twojego Zlecenia Wymiany w opcji „Sprzedaj wszystko”.

Przykład 3.

10 lutego 2025 roku składasz dyspozycję Zlecenia Wymiany z limitem ceny w opcji „Sprzedaj wszystko”. Chcesz sprzedać złote i kupić euro po cenie 4.1400.

12 lutego 2025 roku otrzymasz w Twoim Kantorze Walutowym oczekiwany przez Ciebie kurs. Na Rachunku w złotych masz 10 zł. Nie zrealizujemy tej Transakcji, ponieważ aktualna na 12 lutego 2025 roku minimalna kwota Transakcji wymiany dla waluty w złotych to 20 zł.

Transakcje Wymiany mają ustalone jednorazowe limity dla każdej z walut. Informacje o tych limitach są na naszej stronie internetowej.

3. Jeśli na Twoim Rachunku w sprzedawanej walucie będzie więcej pieniędzy niż maksymalna jednorazowa Kwota Transakcji, to zrealizujemy to Zlecenie Wymiany w opcji „Sprzedaj wszystko” – tylko do kwoty limitu jednorazowej Transakcji Wymiany dla tej waluty.

Przykład 4.

15 marca 2025 roku składasz dyspozycję Zlecenia Wymiany z limitem ceny w opcji „Sprzedaj za wszystko”. Chcesz sprzedać złote i kupić euro po cenie 4.1200.

24 marca 2025 roku otrzymasz w Twoim Kantorze Walutowym oczekiwany przez Ciebie kurs. Na Rachunku w złotych masz 66 000 zł. Zrealizujemy tą Transakcję do wysokości maksymalnej kwoty Transakcji wymiany dla waluty w złotych, aktualnej na 24 marca 2025 roku, czyli do 50 000 zł.

Transakcje Wymiany mają ustalone jednorazowe limity dla każdej z walut. Informacje o tych limitach są na naszej stronie internetowej.

4. W pozostałych sytuacjach zrealizujemy Twoje Zlecenie Wymiany w opcji „Sprzedaj za wszystko”, zgodnie z saldem, jakie masz na Rachunku sprzedawanej waluty.

Część 9. – zasilanie Rachunków

1. Rachunki w Kantorze Walutowym możesz zasilać:
 - 1) bezgotówkowo,
 - 2) gotówkowo w wybranych Placówkach Banku, które prowadzą obsługę walutową.
2. Lista Placówek Banku z obsługą walutową jest dostępna na naszej głównej stronie internetowej aliorbank.pl.
3. Opłaty za to, że zasilisz Rachunki, pobieramy zgodnie z Taryfa.



Część 10. – wypłaty gotówki

1. Pieniądze, które masz na Rachunkach, możesz wypłacać w wybranych Placówkach Banku.
2. Możesz w dowolnym momencie, bez opłat, wypłacić pieniądze w wybranej Placówce Banku, jeśli kwota ta nie wymaga, abyśmy zamówili tę gotówkę. Wypłacać możesz waluty, które wskazujemy w Taryfie.
3. Wysokość kwot, dla których musisz zamówić wypłatę pieniędzy, określa Taryfa.
4. Jeśli nie odbierzesz zamówionych pieniędzy w Placówce Banku, pobierzemy z Twojego Rachunku opłatę. Zrobimy to zgodnie z Taryfą.
5. W Kantorze Walutowym możesz anulować dyspozycję zamówionej przez siebie gotówki. Musisz to zrobić:
 - 1) dla złotego – do godziny 11.00 jeden Dzień Roboczy przed dniem, w który masz zaplanowany odbiór gotówki,
 - 2) dla walut obcych – do godziny 14.00, dwa Dni Robocze przed dniem, w którym masz zaplanowany odbiór gotówki.

Część 11. – powiadomienia

1. Możesz złożyć dyspozycję, abyśmy wysłali Ci powiadomienia, gdy:
 - 1) Kurs Wymiany osiągnie oczekiwany przez Ciebie poziom,
 - 2) na Twój Rachunek wpłyną pieniądze,
 - 3) zostanie zrealizowane Zlecenie Wymiany,
 - 4) upłynie termin ważności Zlecenia Wymiany,
 - 5) nie możemy zrealizować Zlecenia Wymiany, ponieważ na Rachunku nie masz odpowiedniej kwoty,
 - 6) wykonasz Transakcję płatniczą w walucie Państwa członkowskiego, która nie jest walutą Twojego Rachunku. Wyślemy Ci informację o kwocie tej Transakcji płatniczej oraz o wysokości naszej marży w stosunku do kursu Europejskiego Banku Centralnego.
2. Możesz bezpłatnie wybrać sposób, w jaki będziesz otrzymywać powiadomienia. Określisz to w Kantorze Walutowym. Dodatkowo, powiadomienia o Transakcjach płatniczych w walucie Państwa członkowskiego możesz ustawić w Placówce Banku. Możesz także w dowolnym czasie zrezygnować z takich powiadomień.
3. Mamy trzy formy powiadomień: e-mail, SMS oraz push.
4. Push jest dostępny w Aplikacji Mobilnej.
5. Przysługuje Ci miesięczny limit darmowych powiadomień SMS. Limit ten określiliśmy w Taryfie
6. Jeśli przekroczysz limit darmowych powiadomień SMS, za każde kolejne powiadomienie będziemy pobierać opłatę zgodnie z Taryfą. Nie pobieramy opłat za powiadomienia, które dotyczą wykonywanych przez Ciebie Transakcji płatniczych w walucie Państwa członkowskiego, które nie są walutą Rachunku.
7. Możesz złożyć dyspozycję, abyśmy nie wysłali Ci powiadomień SMS, gdy przekroczysz limit darmowych powiadomień.

Część 12. – przelewy

1. Przelewy wykonujemy zgodnie z „Regulaminem rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych Alior Bank S.A.”.
2. Pobieramy opłatę za Przelewy, które wykonamy. Opłata jest zgodna z Taryfą.
3. Za Przelewy, które złożysz do wysokości Licznika, pobieramy preferencyjną opłatę – zgodnie z Taryfą.
4. Nie realizujemy Przelewów z tytułu zobowiązań podatkowych do Urzędu Skarbowego.
5. Możesz zlecić w Kantorze Walutowym Przelew SMS lub e-mail. Wystarczy, że wskażesz numer telefonu odbiorcy lub jego adres e-mail.
6. Przelewy SMS lub e-mail mają limity, które wskazujemy w Taryfie.
7. Jeśli odbiorca, do którego zlecasz Przelew SMS lub e-mail jest Klientem Kantoru Walutowego – Przelew zrealizujemy od razu na Rachunek waluty, którą wskażesz w dyspozycji. Jeśli ten odbiorca, nie ma Rachunku w tej walucie – otrzyma SMS lub e-mail z informacją, żeby otworzył Rachunek w tej walucie, aby mógł odebrać taki Przelew.



8. Jeśli odbiorca Przelewu SMS lub e-mail nie ma Kantoru Walutowego, otrzyma SMS lub e-mail z informacją, że czeka na niego Przelew. Aby odebrać taki Przelew Odbiorca powinien otworzyć Kantor Walutowy i Rachunek w walucie Przelewu, którego oczekuje. Jeśli nie odbierze Przelewu w ciągu 48 godzin od Twojego zlecenia, anulujemy dyspozycję.
9. Możesz wysłać odbiorcy prośbę o przelew. Aby ją wysłać, podaj w Kantorze Walutowym: odbiorcę prośby o przelew (lub odbiorców), numer telefonu (lub numery, jeśli jest więcej odbiorców) lub adres e-mail (lub adresy e-mail), kwotę, waluty oraz treść prośby o przelew.
10. Jeśli odbiorca prośby o przelew nie ma Rachunku w Kantorze Walutowym w walucie, w której została zlecona przez Ciebie prośba o przelew – ma możliwość otwarcia Rachunku w tej walucie, aby zrealizować dyspozycję zgodnie z Twoją prośbą.
11. Możesz anulować prośbę o przelew, którą już masz wysłaną. Jeśli odbiorca ma Kantor Walutowy otrzyma od nas wiadomość w Kantorze Walutowym oraz SMS lub e-mail. Jeśli odbiorca nie ma Kantoru Walutowego, wyślemy mu SMS lub e-mail, że prośba o przelew jest przez Ciebie anulowana.
12. Możesz również wysłać do odbiorcy przypomnienie prośby o przelew. Wyślemy takie przypomnienie, jeśli nie został przekroczony przez Ciebie limit przypomnień. Taki limit naliczamy do chwili ważności Twojej prośby o przelew. Jeśli wykorzystasz limit, poinformujemy Cię, że nie możesz wysłać kolejnego przypomnienia.
13. Możesz być odbiorcą prośby o przelew. Taką prośbę możesz zatwierdzić lub anulować.
14. W Kantorze Walutowym możesz zlecić Przelew natychmiastowy.
15. Mamy dwa kanały realizacji Przelewu natychmiastowego:
 - 1) BlueCash – Przelew realizowany przez Autopay S.A.,
 - 2) Express ELIXIR – Przelew realizowany przez KIR S.A.
16. Ty decydujesz, czy chcesz skorzystać z Przelewu natychmiastowego. My wybieramy, którym kanałem zrealizujemy Twój przelew natychmiastowy. Bieremy wówczas pod uwagę między innymi szybkość takiego rozliczenia.
17. Jeśli wprowadzimy nowe kanały realizacji przelewów natychmiastowych, napiszemy Ci o tym. Taką informację prześlemy Ci na Twój adres e-mail (który masz w Kantorze Walutowym) lub przez Kanały Elektroniczne.

Część 13. – ubezpieczenia

1. W Kantorze Walutowym możesz kupić ubezpieczenie, które oferujemy jako agent ubezpieczeniowy.
2. Przed zawarciem z Tobą umowy ubezpieczenia możemy wymagać, aby były przez Ciebie spełnione warunki ubezpieczyciela.
3. Zanim zawrzesz umowę ubezpieczenia, udostępniemy Ci dokumenty oraz spełnimy obowiązki informacyjne, które nakłada na nas prawo.

Część 14. – Karta

1. Możesz zamówić Kartę, jeśli masz aktywny Rachunek w euro (główny Rachunek karty).
2. Możesz mieć tylko jedną aktywną Kartę.
3. W Taryfie opisujemy opłaty, które pobieramy za to, że zamawiasz Kartę i z niej korzystasz.
4. Użytkownikiem Karty może być tylko Klient.
5. Na Karcie jest informacja, kto jest jej właścicielem i wydawcą. Wydajemy tylko Karty spersonalizowane (na Karcie będzie Twoje imię i nazwisko).
6. Kartę wysyłamy na adres korespondencyjny, który podasz nam w Kantorze Walutowym:
 - 1) przesyłką pocztową,
 - 2) przesyłką kurierską (tylko na terenie Polski).
7. Opłaty za przesyłkę Karty określamy w Taryfie.
8. Kartę możesz aktywować:
 - 1) w Kantorze Walutowym,
 - 2) w oddziale,
 - 3) w Contact Center,
 - 4) w bankomacie lub terminalu transakcyjnym, który wymaga użycia kodu PIN.



9. Pierwszą transakcję Kartą wykonaj na terenie Polski – wsuń Kartę do terminala i wpisz PIN.
10. Kod PIN możesz zmienić:
 - 1) w bankomatach w Polsce,
 - 2) w Kantorze Walutowym,
 - 3) w Contact Center.
11. Limit operacji Kartą określiliśmy w euro. Transakcje, które wykonasz w innych walutach, przeliczymy na euro po kursie Mastercard i zgodnie z zasadami, które stosuje Mastercard.
12. Jeśli robisz transakcję Kartą w walucie, dla której masz otwarty Rachunek w Kantorze Walutowym i na tym Rachunku masz pieniądze w kwocie transakcji Kartą, to obciążymy ten Rachunek.
13. Jeśli robisz transakcję Kartą w walucie, dla której nie masz otwartego Rachunku w Kantorze Walutowym lub masz otwarty ten Rachunek, ale nie masz na nim wystarczającej kwoty, to obciążymy Twój Rachunek w euro. Przewalutujemy tę kwotę w następujący sposób:
 - 1) transakcje w złotych przeliczymy na euro zgodnie ze średnim kursem Narodowego Banku Polskiego (NBP), który prezentujemy na naszej głównej stronie internetowej w zakładce „Informacje – Kursy walut”,
 - 2) transakcje w dolarach i funtach przeliczymy na złotówki, a następnie ze złotych na euro zgodnie ze średnim kursem NBP, który prezentujemy na naszej głównej stronie internetowej w zakładce „Informacje – Kursy walut”,
 - 3) transakcje w pozostałych walutach przeliczymy na euro zgodnie z kursem i zasadami Mastercard.
14. Jeśli robisz transakcję Kartą w walucie, dla której nie mamy Rachunku w Kantorze Walutowym, to obciążymy Twój Rachunek w euro w Kantorze Walutowym – zgodnie z kursem i zasadami Mastercard.
15. Jeśli na Rachunku w euro nie masz pieniędzy lub masz na nim za mało pieniędzy, to transakcję Kartą rozliczymy na Rachunku w złotych. Przewalutujemy tę kwotę w następujący sposób:
 - 1) transakcje w dolarach i funtach przeliczymy na złote zgodnie ze średnim kursem NBP, który prezentujemy na naszej głównej stronie internetowej w zakładce „Informacje – Kursy walut”,
 - 2) transakcje w pozostałych walutach przeliczymy na euro zgodnie z kursem i zasadami Mastercard, a następnie na złotówki zgodnie z kursem z Tabeli Walutowej dla sprzedaży dewiz. Będzie to kurs z dnia, w którym rozliczamy transakcję Kartą.
16. Jeśli na Rachunku w złotych nie masz pieniędzy lub masz na nim za mało pieniędzy, to odrzucimy Twoją transakcję Kartą.
17. Wszystkie transakcje Kartą księgujemy na Rachunkach zgodnie z walutą rozliczeniową, którą otrzymamy od Mastercard.
18. W bankomacie, który może sprawdzić saldo na Karcie, wyświetli się ilość pieniędzy, którą masz na Rachunku w euro.
19. Jeśli będziesz wykonywać transakcje Kartą w trybie offline (czyli bez udziału systemu bankowego, na przykład transakcja na pokładzie samolotu, kiedy terminal nie ma połączenia z naszym systemem), wówczas sprawdzimy tylko, czy na Rachunku w euro masz wystarczającą ilość pieniędzy. Transakcje w trybie offline rozliczamy tylko z Rachunku euro.
20. Zwroty na Kartę rozliczamy zgodnie z walutą transakcji Kartą (na przykład jeśli transakcja Kartą była w dolarach, to zwrot również będzie w dolarach).
21. Zwroty na Kartę rozliczymy na Rachunek w euro (zgodnie z kursem i zasadami Mastercard), jeśli:
 - 1) nie wiemy, w jakiej walucie była wykonana Transakcja Kartą lub
 - 2) nie masz w Kantorze Walutowym Rachunku w walucie Transakcji Kartą.

Część 15. – Program Rekomendacyjny

1. Zasady Programu Rekomendacyjnego opisaliśmy w „Regulaminie Programu Rekomendacyjnego Kantoru Walutowego”, który jest częścią Umowy.



Część 16. – ustawianie i resetowanie hasła oraz blokowanie Kantoru Walutowego

1. Jeśli zapomnisz hasło – możesz je odzyskać.
2. Zanim zalogujesz się do Bankowości Internetowej, wybierz opcję „Zapomniałem hasła”. Wyślemy Ci wówczas wiadomość z linkiem, na adres e-mail, który wskazujesz w Kantorze Walutowym.
3. Gdy klikniesz w ten link, wyślemy Ci SMS z nowym hasłem, otrzymasz go na numer telefonu, który wskazujesz w Kantorze Walutowym.
4. Jeśli pięć razy podczas logowania wpiszesz błędne hasło – zablokujemy Ci dostęp do Kantoru Walutowego. O blokadzie poinformujemy Cię przez SMS, push oraz e-mail.
5. Kantor Walutowy odblokujesz w Placówce Banku lub przez Contact Center.

Część 17. – zamykanie Rachunku

1. Jak możesz zamknąć Rachunek, opisaliśmy w „Regulaminie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych”.
2. Jeśli przez 3 miesiące od dnia, w którym został przez Ciebie założony Rachunek, nie było na nim ani uznania, ani obciążenia, możemy wypowiedzieć Ci umowę tego Rachunku z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia. Poinformujemy Cię o tym e-mailem na adres podany przez Ciebie w Kantorze Walutowym.

Część 18. – reklamacje

1. Reklamację możesz zgłosić:
 - 1) na piśmie w postaci papierowej:
 - a) osobiście – w naszej dowolnej placówce,
 - b) listownie – na nasz adres korespondencyjny,
 - 2) na piśmie w postaci elektronicznej:
 - a) w bankowości internetowej lub bankowości mobilnej – jeśli masz do nich dostęp,
 - b) na nasz adres do e-doręczeń: AE:PL-18375-10021-DTBRC-21,
 - 3) ustnie:
 - a) do protokołu – w naszej dowolnej placówce,
 - c) pod numerem (+48) 12 370 70 00 lub (+48) 799 608 502.
2. Na reklamacje odpowiadamy na piśmie:
 - 1) w postaci papierowej – na Twój adres do korespondencji, który został nam przez Ciebie podany:
 - a) jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci papierowej (chyba że złożysz wniosek o odpowiedź na piśmie w postaci elektronicznej) lub
 - b) jeśli złożysz wniosek, abyśmy odpowiedzieli na piśmie w postaci papierowej lub
 - c) jeśli zgłosisz reklamację ustnie i nie złożysz wniosku, abyśmy odpowiedzieli w określonej postaci.
 - 2) w postaci elektronicznej:
 - a) jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci elektronicznej, odpowiemy Ci w ten sam sposób (chyba że chyba, że złożysz wniosek o odpowiedź na piśmie w postaci papierowej):
 - w bankowości internetowej i bankowości mobilnej – jeśli reklamację złożysz przez te kanały (chyba że złożysz wniosek, abyśmy odpowiedzieli na Twój adres e-mail) lub
 - na Twój adres do e-doręczeń – jeśli reklamację złożysz na nasz adres do e-doręczeń. Gdy piszemy o Twoim adresie do e-doręczeń, mamy na myśli adres, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1045 i 1841), i który jest wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy,
 - b) jeśli złożysz wniosek, abyśmy odpowiedzieli na piśmie w postaci elektronicznej - prześlemy Ci ją w kanale, który wybierzesz:
 - na Twój adres e-mail - jeśli go mamy w naszym systemie lub
 - w bankowości internetowej i bankowości mobilnej - jeśli masz do nich dostęp.



Jeśli złożysz wniosek, abyśmy odpowiedzieli na piśmie w postaci elektronicznej, ale nie wybierzesz kanału - prześlemy Ci ją:

- na Twój adres e-mail, jeśli go mamy w naszym systemie lub
- w bankowości internetowej i mobilnej, jeśli masz do nich dostęp.

Jeśli nie mamy w kartotece Twojego adresu e-mail lub nie masz dostępu do bankowości internetowej lub bankowości mobilnej, odpowiemy na piśmie w postaci papierowej na Twój adres do korespondencji, który został nam przez Ciebie podany.

Jeśli odpowiedź na reklamację prześlemy Ci w bankowości internetowej i mobilnej dodatkowo wyślemy ją:

- na Twój adres e-mail – jeśli mamy go w naszym systemie lub
- na piśmie w postaci papierowej na Twój adres do korespondencji, który został nam przez Ciebie podany.

3. Możesz odwołać się od naszej decyzji. Aby to zrobić, możesz:

- 1) złożyć nową reklamację;
- 2) złożyć odwołanie do Rzecznika Klienta Alior Banku:
 - a) na piśmie w postaci papierowej:
 - listownie – na nasz adres korespondencyjny z dopiskiem: „Rzecznik Klienta Alior Banku”,
 - osobiście – w naszej dowolnej placówce. W tym przypadku pozostaw pismo z dopiskiem „Rzecznik Klienta Alior Banku”,
 - b) na piśmie w postaci elektronicznej na nasz adres do e-doręczeń: AE:PL-18375-10021-DTBRC-21. Szczegółowe informacje, jak złożyć odwołanie do Rzecznika Klienta, znajdziesz na stronie: www.aliorbank.pl/dodatkowe-informacje/informacje/reklamacje;
- 3) wystąpić z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego przy Związku Banków Polskich. Wniosek ten podlega opłacie. Jeśli nie opłacisz wniosku, Arbiter go nie rozpatrzy i zwróci Ci go. Jeśli przegramy ten spór zwrócimy Tobie tę opłatę. Jeśli zawrzemy ugodę lub Arbiter odmówi rozpatrzenia wniosku, Arbiter zwróci Ci połowę opłaty. Jeśli Ty wycofasz wniosek, Arbiter nie zwróci Ci opłaty za wniosek. Nie poniesiesz żadnych innych opłat z tytułu tego wniosku. Wniosek możesz złożyć:
 - a) na piśmie w postaci elektronicznej z kwalifikowanym podpisem elektronicznym na adres: arbitraz.kancelaria@zbp.pl;
 - b) na piśmie w postaci papierowej na adres: Bankowy Arbitraż Konsumentcki, ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa.
Arbiter Bankowy może odmówić rozpatrzenia sprawy, jeśli:
 - spór wykracza poza kategorie, którymi zajmuje się Arbiter Bankowy,
 - nie zakończymy Twojego postępowania reklamacyjnego,
 - spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania przed Arbitrem Bankowym spowoduje dla nas uciążliwość,
 - Arbiter Bankowy, inny podmiot lub sąd rozpatrzył lub prowadzi sprawę między nami o to samo roszczenie,
 - rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Arbitra Bankowego,
 - łączna wartość sporu jest wyższa niż 12 000 PLN.

Dodatkowe informacje znajdziesz na naszej stronie internetowej, w rejestrze podmiotów uprawnionych prowadzonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz na stronie internetowej www.zbp.pl;

- 4) złożyć wniosek w trybie postępowania interwencyjnego lub pozasądowego rozwiązania sporu do Rzecznika Finansowego.

Wniosek w postępowaniu pozasądowym podlega opłacie. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Rzecznik może Cię zwolnić z opłaty. Jeśli tego nie zrobi i jej nie wpłacisz, Rzecznik nie rozpatrzy wniosku i zwróci Ci go. Wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu możesz złożyć na piśmie:

- a) w postaci elektronicznej:
 - przez platformę ePUAP,

- na adres do e-doręczeń Rzecznika Finansowego: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15,
 - przez formularz dostępny na stronie internetowej Rzecznika Finansowego,
- b) w postaci papierowej:
- listownie na adres: Biuro Rzecznika Finansowego, Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa,
 - osobiście: w siedzibie Biura Rzecznika Finansowego pod ww. adresem lub oddziałach terenowych, prezentowanych na stronie internetowej Rzecznika Finansowego.

Rzecznik Finansowy może odmówić rozpatrzenia sprawy, jeśli:

- spór wykracza poza kategorie, którymi zajmuje się Rzecznik Finansowy,
- nie zakończymy Twojego postępowania reklamacyjnego,
- spór spowoduje dla nas uciążliwość,
- Rzecznik Finansowy, inny podmiot, sąd polubowny lub sąd rozpatrzył lub prowadzi sprawę między nami a Tobą o to samo roszczenie,
- rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Rzecznika Finansowego,
- nie uiścisz opłaty od wniosku i Rzecznik Finansowy nie zwolni Cię z niej.

Dodatkowe informacje znajdziesz na stronie internetowej <https://rf.gov.pl/>.

5) pozwać Alior Bank SA do:

- a) sądu rejonowego – jeśli wartość przedmiotu sporu jest do 100 000 zł
- b) sądu okręgowego – jeśli wartość przedmiotu sporu przekracza 100 000 zł.

Możesz pozwać Alior Bank SA do Sądu Rejonowego dla Warszawy-Woli w Warszawie, do Sądu Okręgowego w Warszawie lub do sądu właściwego dla miejsca Twojego zamieszkania lub do sądu właściwego dla miejsca wykonania umowy.

Gdy otrzymamy wezwanie od Arbitra Bankowego lub Rzecznika Finansowego, weźmiemy udział w postępowaniu.

4. Szczegółowe informacje o reklamacjach umieściliśmy w „Regulaminie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych”.

Część 19. – postanowienia końcowe

1. Wyciągi oraz zestawienia opłat będziemy Ci przekazywać zgodnie z Umową.
2. Możemy zmienić Regulamin, jeśli:
 - 1) Wprowadzamy nowe technologie, które wpływają na sposób działania naszych usług opisany w Regulaminie. Zmiany nie mogą być sprzeczne z interesem konsumentów;
 - 2) Zewnętrzna firma, z którą współpracujemy, zmienia lub kończy świadczyć swoje usługi, a my zrobiliśmy wszystko, żeby utrzymać dotychczasowe rozwiązania. Zmiany dotyczą tylko tych sytuacji, które mają wpływ na zmianę Regulaminu;
 - 3) Wprowadzamy nowe produkty, usługi lub kanały obsługi. Skorzystasz z nich tylko, jeśli sam zdecydujesz;
 - 4) Prawo się zmienia i musimy dostosować Regulamin do nowych przepisów. Zmiany Regulaminu będą wynikały ze zmiany przepisów;
 - 5) Pojawiają się nowe prawomocne wyroki sądów, decyzje urzędów lub zalecenia nadzoru, w tym Komisji Nadzoru Finansowego, które musimy uwzględnić w Regulaminie. Zmiany Regulaminu będą wynikały z tych działań sądów i uprawnionych organów;
 - 6) Chcemy zwiększyć bezpieczeństwo lub zapobiec oszustwom. Zmiany nie mogą być sprzeczne z interesem konsumentów;
 - 7) Zmieniamy nazwy produktów lub upraszczamy Regulamin – ale tylko wtedy, gdy zmiany będą redakcyjne i nie wpłyną na Twoje ani nasze prawa i obowiązki;
 - 8) Musimy uporządkować Regulamin po zmianach opisanych w pkt. 1) – 7).
3. Czego nie możemy zmienić?
 - 1) Nie możemy zmienić najważniejszych elementów Umowy ani cech produktów, które obiecywaliśmy w reklamach.
 - 2) Nie możemy w miejsce postanowienia niedozwolonego w rozumieniu art. 385¹ kodeksu cywilnego, wprowadzić nowego postanowienia.



4. Jeśli w czasie trwania umowy zmienimy Regulamin, poinformujemy Cię o tym, przekazując Ci w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku (np. PDF), nową wersję Regulaminu oraz wykaz wprowadzonych zmian. Zrobimy to w jeden z poniższych sposobów:
 - 1) listem zwykłym – na podany przez Ciebie adres korespondencyjny,
 - 2) e-mailem – na podany przez Ciebie adres,
 - 3) elektronicznie – na Twój adres do e-Doręczeń,
 - 4) przez stronę internetową <https://dokumenty.aliorbank.pl/> – wcześniej poinformujemy Cię SMS-em, e-mailem lub listem, że zmieniony Regulamin jest dostępny na tej stronie internetowej na trwałym nośniku. Dodatkowo, informacje o zmianie Regulaminu możemy udostępnić w kanałach elektronicznych oraz w oddziałach i placówkach partnerskich.
5. Poinformujemy Cię o zmianie Regulaminu najpóźniej 2 miesiące przed planowaną zmianą. Jeśli nie zgłosisz sprzeciwu wobec zmiany w podanym przez nas terminie, uznamy, że zgadzasz się na zmianę Regulaminu. Jeśli nie zgadzasz się na zmiany, możesz przed ich wejściem w życie wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym. Wypowiedzenie umowy jest bezpłatne.
6. Jeśli zgłosisz sprzeciw wobec zmian, ale nie wypowiedzisz umowy, umowa wygaśnie dzień przed wejściem zmian w życie. Zgłoszenie sprzeciwu jest bezpłatne.
7. Jeśli będziemy wprowadzać nowe waluty w Kantorze Walutowym, nie będziemy zmieniać Regulaminu. Lista dostępnych walut w Kantorze Walutowym jest na naszej stronie internetowej, w zakładce „Kursy walut”.
8. Dbamy o to, aby nasze usługi bankowe były dostępne dla wszystkich, dlatego cały czas zwiększamy ich dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami. Szczegółowe informacje znajdziesz w dokumencie „Informacja o dostępności usług bankowości detalicznej” na naszej głównej stronie internetowej w zakładce „Dostępność” od 28 czerwca 2025 roku.
9. Treść Regulaminu dostępna jest na naszej stronie internetowej.