



# Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną Alior Bank SA dotyczący wykonywania czynności agencyjnych w imieniu lub na rzecz PZU SA

(obowiązuje od 13 lutego 2026 roku)

W tym dokumencie, gdy w treści piszemy:

- „**my**” (np. nas, nam) – mamy na myśli Alior Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie, który działa jako agent ubezpieczeniowy PZU SA, jako Usługodawca.
- „**Ty**” (np. Ciebie, Twój, Was) – mamy na myśli każdą osobę, która za naszym pośrednictwem zawiera Umowę ubezpieczenia z PZU SA i korzysta z Usług, jako Usługobiorca.

Niektórych słów i sformułowań używamy w konkretnym znaczeniu (np. Aplikacja mobilna, Usługa). Wyjaśniamy je w części 3. Regulaminu.

## Część 1. – postanowienia ogólne

1. W tym Regulaminie opisujemy zasady, na jakich świadczymy Usługi drogą elektroniczną.
2. Działamy w imieniu i na rzecz PZU SA jako agent ubezpieczeniowy, na podstawie pełnomocnictwa, które znajdziesz na naszej Stronie. Jesteśmy wpisani do rejestru agentów ubezpieczeniowych, którą prowadzi Komisja Nadzoru Finansowego pod numerem 11210443/A. Dane PZU SA to: Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, KRS: 0000009831, Rejestr Przedsiębiorców prowadzony przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 5260251049, kapitał zakładowy (wpłacony): 86 352 300 zł.
3. Regulamin dotyczy Umów ubezpieczenia, które możesz zawrzeć z PZU SA za naszym pośrednictwem, w naszych Kanałach elektronicznych.
4. Z tego Regulaminu dowiesz się:
  - 1) co wchodzi w zakres świadczonych przez nas Usług drogą elektroniczną,
  - 2) jakie są wymagania techniczne do korzystania z naszych Usług,
  - 3) na jakich zasadach świadczymy Usługi drogą elektroniczną,
  - 4) jak wykonać kalkulację składki i zawrzeć Umowę ubezpieczenia,
  - 5) w jaki sposób są przetwarzane Twoje dane osobowe,
  - 6) jak zgłaszać reklamację.
5. Regulamin udostępnimy Ci przed zawarciem Umowy ubezpieczenia. Znajdziesz go również na naszej Stronie w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i drukowanie. Możesz się zapoznać z treścią tego Regulaminu w każdym momencie.

## Część 2. – definicje

1. **Aplikacja mobilna** – aplikacja, którą instalujesz na swoim urządzeniu: telefonie, tablecie lub innym przenośnym urządzeniu elektronicznym z dostępem do internetu, żeby korzystać z bankowości mobilnej. Aplikacje mobilne to: Alior Mobile, Kantor Walutowy oraz Alior Business Mobile.



2. **Bankowość internetowa** – usługa, która daje Ci dostęp do produktów oraz możliwość składania dyspozycji przez internet. Szczegółowe informacje na temat dostępnych funkcji i dyspozycji znajdziesz na naszej Stronie. Bankowością internetową są: Alior Online, Kantor Walutowy, BusinessPro, Alior Business.
3. **Infolinia** – usługa obsługi i udzielania informacji naszym klientom. Robimy to: przez telefon m.in. przez Konsultanta oraz inne metody komunikacji, lub elektronicznie – przez e-mail, sms, powiadomienie w Bankowości mobilnej, formularz kontaktowy i inne metody komunikacji.
4. **Kanały elektroniczne** – Bankowość internetowa, Aplikacja mobilna, Infolinia oraz Formularz.
5. **Kantor Walutowy** – platforma internetowa, która umożliwia wymianę walut i jest dostępna w formie Bankowości internetowej i mobilnej.
6. **Formularz** – internetowy wniosek o kredyt lub produkt ubezpieczeniowy, który znajdziesz na naszej Stronie.
7. **Konsultant** – osoba, która pracuje dla nas na naszej Infolinii – wpisana do rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego i upoważniona, aby wykonywać w naszym imieniu czynności agencyjne na rzecz PZU SA.
8. **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia, na podstawie których zawierana jest Umowa ubezpieczenia. OWU zawiera szczegółowe informacje o zakresie ubezpieczenia, w tym o wyłączeniach i ograniczeniach odpowiedzialności PZU SA.
9. **Placówka** – nasze własne oddziały banku i placówki partnerskie, działające na naszą rzecz i w naszym imieniu na podstawie umowy.
10. **Regulamin** – ten „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną Alior Bank SA dotyczący wykonywania czynności agencyjnych w imieniu lub na rzecz PZU SA”.
11. **Strona** – nasza strona [www.aliorbank.pl](http://www.aliorbank.pl) oraz strona naszego Kantoru Walutowego <https://kantor.aliorbank.pl>
12. **Usługi** – usługi związane z zawieraniem Umów ubezpieczenia, które świadczymy na Twoje życzenie na odległość – bez fizycznej obecności obu stron. Opisujemy je w Części 3 tego Regulaminu.
13. **Ubezpieczający** – osoba, która zawarła Umowę ubezpieczenia z PZU SA.
14. **Ubezpieczony** – osoba, która została objęta ochroną ubezpieczeniową.
15. **Umowa, Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia, którą zawierasz za naszym pośrednictwem z PZU SA – zgodnie z postanowieniami OWU. Dokumentem, który potwierdza zawarcie Umowy ubezpieczenia jest polisa lub wnioskopolisa.
16. **Wniosek ubezpieczeniowy** – wniosek o zawarcie Umowy ubezpieczenia stanowiący integralną część Umowy ubezpieczenia, który możesz złożyć ustnie podczas rozmowy telefonicznej z Konsultantem, a także w Bankowości internetowej, Aplikacji mobilnej lub przez Formularz.

### Część 3. – rodzaje Usług

1. W Kanałach elektronicznych świadczymy Usługi takie jak:
  - 1) udostępniemy Ci informacje o ubezpieczeniach, które oferuje PZU SA za naszym pośrednictwem,
  - 2) przeprowadzimy analizę Twoich potrzeb i wymagań,
  - 3) prześlemy Ci niezbędne dokumenty przed zawarciem Umowy ubezpieczenia,
  - 4) umożliwimy Ci obliczenie wysokości składki za ubezpieczenie,
  - 5) umożliwimy Ci złożenie Wniosku ubezpieczeniowego,
  - 6) umożliwimy Ci zawarcie Umowy ubezpieczenia,
  - 7) przyjmujemy Twoje wnioski i dyspozycje związane z Umową ubezpieczenia (funkcjonalności mogą być różne w zależności od Umowy ubezpieczenia).

### Część 4. – wymagania techniczne

1. Możesz skorzystać z Usług, jeśli:
  - 1) masz telefon z funkcją tonowego wybierania numerów,
  - 2) masz urządzenie z dostępem do internetu, z którego możesz skorzystać z Formularza, Bankowości internetowej lub Aplikacji mobilnej,



- 3) masz adres e-mail, na który będziesz otrzymywać od nas wiadomości związane ze świadczonymi Usługami,
  - 4) masz oprogramowanie, które obsługuje archiwa ZIP. To znaczy, że możesz otwierać pliki w formacie ZIP – czyli spakowane pliki, które często zawierają dokumenty lub załączniki. Takie pliki możesz otworzyć np. za pomocą programu 7-Zip, WinRAR, albo wbudowanej funkcji systemu operacyjnego (Windows, macOS, Android).
2. Aby prawidłowo korzystać z Bankowości internetowej oraz Formularza, zalecamy, aby były przez Ciebie używane przeglądarki internetowe, urządzenia i systemy operacyjne z listy, którą umieściliśmy na naszej Stronie, w zakładce "Bezpieczeństwo".
  3. Komunikację w Aplikacji mobilnej, Bankowości internetowej oraz w Formularzu szyfrujemy zgodnie z przepisami prawa, wymaganiami bezpieczeństwa i zasadami poufności.
  4. Możemy nagrywać i przechowywać zapisy rozmów telefonicznych, które przeprowadzamy z Tobą na naszej Infolinii.

## **Część 5. – zasady świadczenia Usług**

1. Usługi, które świadczymy są darmowe.
2. Kiedy korzystasz z Usług, ponosisz koszt połączenia telefonicznego lub internetowego zgodnie z cennikiem operatora.
3. Będziemy świadczyć Ci Usługi na podstawie tego Regulaminu, w momencie, gdy:
  - 1) rozpoczniesz rozmowę z Konsultantem,
  - 2) zaczniesz wypełniać Formularz,
  - 3) korzystasz z Bankowości internetowej lub Aplikacji mobilnej,
  - 4) złożysz dyspozycję o przekazanie informacji lub dokumentów na Twój adres email.
4. Kiedy korzystasz z naszych Kanałów elektronicznych, masz prawo przerwać te czynności w każdej chwili. Nie będziemy wtedy świadczyć Usług na podstawie Regulaminu.
5. Dbamy o bezpieczeństwo naszych Usług, osoby trzecie nie mają do nich dostępu.
6. Kiedy korzystasz z Usług, masz obowiązek stosować się do naszych zasad bezpieczeństwa i chronić z należytą starannością dane, których używasz do logowania w naszych Kanałach elektronicznych i urządzenie z zainstalowaną Aplikacją Mobilną.
7. Kiedy korzystasz z Kanałów elektronicznych – nie możesz podejmować działań o charakterze bezprawnym, obraźliwym ani mogących wprowadzać w błąd.
8. Nie odpowiadamy za skutki, gdy podasz nam nieprawdziwe, nieprawidłowe lub niekompletne dane – szczególnie, jeśli podasz nam dane osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy.
9. Nie odpowiadamy za skutki korzystania z Kanałów elektronicznych, jeśli będziesz z nich korzystać niezgodnie z prawem lub Regulaminem.
10. Jeśli pojawią się nowe zagrożenia, poinformujemy Cię o tym na Stronie w zakładce „Nowe zagrożenia” i na stronie logowania – w formie banneru informacyjnego. Dowiesz się tam jak rozpoznać zagrożenie i jak się przed nimi chronić.
11. Nasze zasady bezpieczeństwa oraz wszelkie informacje o incydentach bezpieczeństwa (nie dotyczy przypadków indywidualnych) znajdziesz na Stronie w zakładce „Bezpieczeństwo”.
12. Zasady korzystania oraz udostępniania naszych Kanałów elektronicznych opisujemy w:
  - 1) „Regulaminie korzystania z Kanałów elektronicznych dla klientów indywidualnych”,
  - 2) „Regulaminie Kantoru Walutowego dla klientów indywidualnych”,
  - 3) „Regulamin korzystania z Kanałów Elektronicznych dla Przedsiębiorców i Innych Podmiotów”.

## **Część 6. – kalkulacja składki oraz zawarcie Umowy ubezpieczenia**

1. Składkę ubezpieczeniową wylicza się na podstawie obowiązującej w danym momencie taryfy składek, gdy:
  - 1) podasz wymagane dane w Formularzu, Bankowości internetowej lub Aplikacji mobilnej, albo
  - 2) dane te wpisze nasz Konsultant podczas rozmowy telefonicznej.



2. Zakres danych zależy jest rodzaju Umowy ubezpieczenia o jaką wnioskujesz.
3. Gdy będziesz wprowadzać dane do Wniosku ubezpieczeniowego w Bankowości internetowej lub Aplikacji mobilnej, otrzymasz informację, jeśli coś się nie zgadza. Możesz też skorzystać z podpowiedzi, które wyjaśniają co oznacza dane pole lub jak je poprawnie wypełnić. Jeśli wniosek składasz telefonicznie, otrzymasz te informacje od Konsultanta.
4. Dla niektórych ubezpieczeń składka może być wyliczona bez podania danych osobowych osób ubezpieczonych. Jeśli będą potrzebne – poprosimy Cię o nie.
5. Jeśli nie będzie możliwe wykonanie kalkulacji składki, poinformujemy Cię o tym w naszych Kanałach elektronicznych.
6. Kalkulacja składki nie jest ofertą w rozumieniu Kodeksu cywilnego. To oznacza, że wysokość składki może się zmieniać, dopóki nie zawrzesz Umowy ubezpieczenia za naszym pośrednictwem. Zmiany mogą wynikać np. ze zmian OWU, taryfy składek lub zmiany podanych przez Ciebie danych.
7. Po obliczeniu składki możesz złożyć Wniosek ubezpieczeniowy i zawrzeć Umowę ubezpieczenia za naszym pośrednictwem – poprosimy Cię o Twoje dane i dane osób, które chcesz ubezpieczyć. Przekażesz nam je za pośrednictwem Kanałów elektronicznych.
8. Przekazując nam dane – potwierdzasz że są one prawdziwe i pełne. Jeśli podajesz nam dane osoby trzeciej, bierzesz odpowiedzialność za to, że ta osoba wie o tym i zgodziła się na przekazanie nam jej danych – chyba że przepisy prawa nie wymagają jej zgody.
9. Aby zawrzeć Umowę ubezpieczenia:
  - 1) przez Formularz lub podczas nagrywanej rozmowy telefonicznej z Infolinią – musimy pozytywnie zweryfikować Twoją tożsamość,
  - 2) w Bankowości internetowej lub Aplikacji mobilnej – musisz się zalogować przy użyciu prawidłowych danych.
10. Masz obowiązek opłacić składkę lub jej pierwszą i następne raty w terminie wskazanym w Umowie ubezpieczenia.
11. Zanim zawrzesz Umowę ubezpieczenia, mamy obowiązek:
  - 1) przeprowadzić z Tobą analizę Twoich potrzeb i wymagań,
  - 2) udostępnić na naszej Stronie oraz przekazać Ci przed zawarciem Umowy ubezpieczenia następujące dokumenty:
    - a) Informację Agenta Ubezpieczeniowego,
    - b) OWU,
    - c) Regulamin,
    - d) Informację administratora danych osobowych,
    - e) Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym,
    - f) Pełnomocnictwo dla nas do zawierania umów ubezpieczenia w imieniu i na rzecz PZU SA,
  - 3) umożliwić Ci wykonanie kalkulacji składki,
  - 4) umożliwić Ci złożenie Wniosku ubezpieczeniowego i przyjąć od Ciebie ten Wniosek oraz niezbędne oświadczenia.

**Ważne!**

Przed zawarciem Umowy ubezpieczenia w naszych Kanałach elektronicznych, niezbędne jest zapoznanie się przez Ciebie z treścią dokumentów, które Ci udostępniemy – w szczególności z OWU, Dokumentem zawierającym informację o produkcie ubezpieczeniowym i tym Regulaminem.

12. Termin i zasady rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej PZU SA znajdziesz w Umowie ubezpieczenia oraz w OWU.
13. Możesz zawrzeć Umowę ubezpieczenia:
  - 1) dla siebie – wtedy jesteś Ubezpieczającym i Ubezpieczonym,
  - 2) dla innej osoby – wtedy ta osoba jest Ubezpieczonym a Ty zawierasz umowę w jej imieniu.



14. Po zawarciu Umowy ubezpieczenia otrzymasz od nas lub od PZU SA na podany przez Ciebie adres e-mail: polisę lub wniośko-polisę, OWU, Dokument zawierający informację o produkcie ubezpieczeniowym oraz Informację Administratora danych osobowych.
15. Umowę ubezpieczenia możesz wypowiedzieć na zasadach określonych w OWU.
16. Możesz odstąpić od Umowy ubezpieczenia na zasadach określonych w OWU oraz:
  - 1) jeśli jesteś konsumentem – w ciągu 30 dni od dnia, w którym otrzymasz informację o zawarciu Umowy lub o możliwości odstąpienia od Umowy, jeśli jest to termin późniejszy. Prawo do odstąpienia nie dotyczy Umów ubezpieczeń podróży i bagażu lub innych podobnych, jeśli zostały zawarte na okres krótszy niż 30 dni,
  - 2) jeśli jesteś przedsiębiorcą prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą – w ciągu 14 dni od jej zawarcia.

## **Część 7. – ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych, które będą w Umowie ubezpieczenia jest PZU SA z siedzibą przy Rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa.
2. PZU SA powierzył przetwarzanie danych, w celu zawarcia i wykonania Umowy ubezpieczenia, nam, czyli Alior Bankowi SA jako agentowi ubezpieczeniowemu.
3. Dane osobowe będą przetwarzane w związku z zawarciem i wykonaniem Umowy ubezpieczenia:
  - 1) w celu zawarcia Umowy ubezpieczenia,
  - 2) w celu obsługi tej Umowy, jej zmiany lub rozwiązania,
  - 3) zgodnie z Rozporządzeniem 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz Prawem komunikacji elektronicznej.
4. Przekazujesz dane osobowe dobrowolnie – są one potrzebne do zawarcia Umowy ubezpieczenia.
5. Jeśli nie przekażesz danych, o których mowa w Części 6, nie będziemy mogli realizować Usług.
6. Masz prawo dostępu do treści danych osobowych oraz ich poprawiania.
7. Dane osobowe będą przetwarzane przez nas i PZU SA do czasu zakończenia Umowy ubezpieczenia oraz przez okres jaki wynika z przepisów prawa.
8. Jeśli wyrazisz zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych będziemy mogli wysłać Ci oferty marketingowe PZU SA
9. Możesz w każdej chwili wycofać zgodę. Wycofanie nie wpłynie na działania, które wykonaliśmy wcześniej gdy zgoda była ważna.
10. Więcej o przetwarzaniu danych osobowych, dowiesz się w dokumencie “Informacja Administratora danych osobowych”. Otrzymasz ją przed zawarciem Umowy ubezpieczenia.

## **Część 8. – reklamacje**

1. Reklamację na nasze usługi, tzn. w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, 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 mobilnej (z wyjątkiem BusinessPro Lite) – 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,
    - b) pod numerem (+48) 12 370 70 00 lub (+48) 799 608 502 (klienci indywidualni), 12 370 70 85 lub (+48) 799 608 056 (klienci biznesowi).



2. Jeśli jako osoba fizyczna lub jako osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą za naszym pośrednictwem zawarłeś umowę ubezpieczenia lub przystąpiłeś do grupowej umowy ubezpieczenia zawartej przez nas, 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 złożysz wniosek o odpowiedź na piśmie w postaci papierowej):
      - w odpowiedniej 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 mobilnej (z wyjątkiem bankowości mobilnej BusinessPro Lite) – 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 odpowiedniej bankowości internetowej i mobilnej (z wyjątkiem bankowości mobilnej BusinessPro Lite), 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. Jeśli za naszym pośrednictwem zawarłeś umowę ubezpieczenia lub przystąpiłeś do grupowej umowy ubezpieczenia zawartej przez nas jako podmiot niebędący osobą fizyczną, na Twoją reklamację odpowiemy na piśmie w postaci papierowej na Twój adres do korespondencji, który został nam przez Ciebie podany lub na piśmie w postaci elektronicznej na Twój adres do doręczeń elektronicznych wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego.
  4. Reklamację rozpatrujemy najszybciej, jak to możliwe – do 30 dni kalendarzowych od jej otrzymania.
  5. W szczególnie trudnych przypadkach na Twoją reklamację możemy odpowiedzieć później. W tych przypadkach, wskażemy Ci:
    - 1) przyczynę opóźnienia,
    - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone, abyśmy mogli ją rozpatrzyć,
    - 3) przewidywany termin, w jakim ją rozpatrzymy i udzielimy Ci odpowiedzi – nie może on jednak przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy Twoją reklamację.
  6. Możemy Cię prosić o przekazanie informacji lub dokumentów, które będą nam potrzebne w czasie rozpatrywania reklamacji, np. wydruków z terminala, rachunków, faktur, pisemnych oświadczeń.



7. Jeśli jako osoba fizyczna lub jako osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą za naszym pośrednictwem zawarłeś umowę ubezpieczenia lub przystąpiłeś do grupowej umowy ubezpieczenia zawartej przez nas, 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](http://www.aliorbank.pl/dodatkowe-informacje/informacje/reklamacje);
  - 3) 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 rozparzy Twojego 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.

Dodatkowe informacje znajdziesz na stronie internetowej <https://rf.gov.pl/>.
  - 4) pozwać Alior Bank SA do:
    - sądu rejonowego – jeśli wartość przedmiotu sporu jest do 100 000 złotych
    - sądu okręgowego – jeśli wartość przedmiotu sporu przekracza 100 000 złotych.

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 Rzecznika Finansowego, weźmiemy udział w postępowaniu.
8. Reklamację związaną z ochroną ubezpieczeniową możesz też zgłosić bezpośrednio do PZU SA – zgodnie z zapisami zawartymi w OWU.

## **Część 9. – postanowienia końcowe**

1. Mamy prawo zmieniać ten Regulamin.
2. Gdy zmienimy Regulamin, nową treść opublikujemy na naszej Stronie oraz w Bankowości internetowej lub Aplikacji mobilnej. Jeśli korzystasz z Usług po tym, gdy zmienimy Regulamin – oznaczać będzie, że akceptujesz aktualną wersję tego Regulaminu.
3. W sprawach, których nie wyjaśnia Regulamin, będziemy stosować przepisy powszechnie obowiązujące.
4. Prawem właściwym, które stanowi podstawę naszych stosunków z Tobą w zakresie wykonywanych przez nas Usług i zawarcia Umowy ubezpieczenia na odległość oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania Umowy jest prawo polskie.
5. Spory związane z świadczeniem przez nas Usług będzie rozstrzygał właściwy sąd:



- 1) jeśli Ty występujesz z roszczeniem do nas – sąd pierwszej instancji, w którego rejonie / okręgu masz miejsce zamieszkania, lub sąd pierwszej instancji, w którego rejonie / okręgu my mamy siedzibę (Sąd Rejonowy dla Warszawy-Woli w Warszawie / Sąd Okręgowy w Warszawie), lub sąd pierwszej instancji, w którego rejonie / okręgu jest miejsce wykonania Umowy,
  - 2) jeżeli my występujemy z roszczeniem do Ciebie – sąd pierwszej instancji, w którego rejonie / okręgu masz miejsce zamieszkania.
6. W naszych relacjach stosujemy język polski.
7. 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 stronie internetowej w zakładce „Dostępność” od 28 czerwca 2025 roku.