

Regulamin obowiązuje od:

8 października 2016 r. – w przypadku umów zawartych do 7 sierpnia 2016 r.

Od dnia zawarcia umowy – w przypadku umów zawartych od 8 sierpnia 2016 r.



Regulamin obowiązuje od 3 sierpnia 2016 r. dla osób biorących udział w projekcie pilotażowym Aplikacji HAIZ

Regulamin korzystania z Kanałów Elektronicznych dla Klientów Indywidualnych

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1

Niniejszy Regulamin korzystania z Kanałów Elektronicznych dla Klientów Indywidualnych w Alior Bank S.A., określa zasady i warunki udostępniania informacji o produktach Użytkownika oraz składania dyspozycji za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych.

Regulamin jest załącznikiem do Umowy o świadczenie usług oferowanych przez Bank dla Osoby fizycznej i stanowi jej integralną część.

§2

Użyte w dalszej części Regulaminu pojęcia oznaczają:

Agent Transferowy – podmiot prowadzący na zlecenie Funduszu Rejestr Uczestników Funduszu i dokonujący na podstawie składanych w odniesieniu do Funduszy zleceń i dyspozycji operacji na Rejestrze;

Aktywacja aplikacji instalowanej na urządzeniu Mobilnym – szereg czynności wykonywanych przez Użytkownika w Bankowości Internetowej i Bankowości Mobilnej po zainstalowaniu Aplikacji Mobilnej, mających na celu zdefiniowanie PINu autoryzacyjnego używanego do autoryzacji transakcji w Aplikacji Mobilnej. Szczegółowa Instrukcja aktywacji została umieszczona na stronach internetowych Banku.

T-Mobile Usługi Bankowe – oddział Alior Banku S.A.;

Aplikacja Mobilna – oprogramowanie zainstalowane na urządzeniu mobilnym takim jak smartfony, tablety i palmtopy, służące do obsługi Bankowości Mobilnej;

Aplikacja HAIZ - aplikacja o nazwie HAIZ dostępna na urządzeniach mobilnych, umożliwiająca między innymi korespondowanie między Użytkownikami HAIZ oraz składanie określonych dyspozycji dotyczących transakcji finansowych (zwanych dalej Usługami finansowymi).

Bank – Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;

Bankowość Internetowa – usługa zapewniająca dostęp do informacji o produktach Użytkownika oraz możliwość składania dyspozycji z wykorzystaniem sieci Internet i komputera wyposażonego w przeglądarkę internetową;

Bankowość Mobilna – usługa zapewniająca dostęp do informacji o Produktach Użytkownika oraz możliwość składania dyspozycji z wykorzystaniem urządzeń mobilnych takich jak palmtopy, tablety i telefony komórkowe z dostępem do Internetu, za pomocą przeglądarek internetowych lub Aplikacji Mobilnej;

Bankowość Telefoniczna – usługa zapewniająca dostęp do informacji o Produktach Użytkownika oraz możliwość składania dyspozycji przy użyciu telefonu z wybieraniem tonowym (Może zostać naliczona opłata za połączenie zgodnie z taryfą operatora);

Biuro Maklerskie – wydzielona jednostka organizacyjna Banku odpowiedzialna za świadczenie przez Bank usług maklerskich;

Contact Center – jednostka Banku lub Biura Maklerskiego, świadcząca telefoniczną obsługę dla aktualnych oraz potencjalnych Użytkowników, w zakresie informacyjnym, sprzedażowym oraz transakcyjnym;

Dyspozycja – oświadczenie woli złożone przez Użytkownika za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych i autoryzowane w sposób właściwy dla danego kanału;

Fraza Weryfikacyjna (hasło do zwrotnej weryfikacji Banku) – słowo, zwrot lub ciąg znaków ustalone przez Użytkownika, wykorzystywane do identyfikacji pracownika Banku kontaktującego się telefonicznie z Użytkownikiem w sytuacji, gdy kontakt inicjowany jest przez Bank;

Fundusz – fundusz inwestycyjny otwarty lub specjalistyczny fundusz inwestycyjny otwarty, działający na podstawie ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 157 z późn. zm.), którego Jednostki Uczestnictwa Użytkownik może nabyć za pośrednictwem Banku;

Hasło Startowe – ciąg cyfr przesyłany Użytkownikowi na Telefon do Kodów autoryzacyjnych w formie wiadomości tekstowej lub ustalany przez Użytkownika w IVR, służący do aktywacji Bankowości Internetowej;

Hasło Dostępu – ciąg znaków, ustalany samodzielnie przez Użytkownika w Bankowości Internetowej, który użyty wraz z Identyfikatorem umożliwia dostęp do Bankowości Internetowej oraz do Bankowości Mobilnej;

Identyfikator (numer Kartoteki Klienta, CIF) – unikalny numer nadany Użytkownikowi przez Bank, z którym jednoznacznie związane są dane osobowe i adresowe, służący m.in. do identyfikacji podczas korzystania z Kanałów Elektronicznych;

IVR – usługa zapewniająca całodobowy, automatyczny dostęp do informacji o Produktach Użytkownika przy użyciu telefonu z wybieraniem tonowym;

Jednostka Uczestnictwa – instrument finansowy reprezentujący prawa majątkowe uczestnika Funduszu, określone ustawą z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 94 r. z późn. zm.) i statutem Funduszu;

Kanały Elektroniczne – Bankowość Internetowa, Bankowość Telefoniczna, Bankowość Mobilna, IVR, Aplikacja HAIZ;

Kod autoryzacyjny – kod w formie wiadomości tekstowej przesyłany na Telefon zdefiniowany przez Klienta do autoryzacji zleceń, służący do autoryzacji Dyspozycji składanych przez Klienta w ramach Bankowości Internetowej lub Bankowości Mobilnej przy pomocy przeglądarek internetowych;

PIN autoryzacyjny – ciąg cyfr ustalany przez Użytkownika w sposób poufny podczas aktywacji Aplikacji Mobilnej, służący do autoryzacji Dyspozycji zleceń przy pomocy Aplikacji Mobilnej;

Placówka Banku – jednostka organizacyjna Banku wykonująca czynności bankowe;

Połącz punkty – ciąg gestów na ekranie dotykowym, ustalany samodzielnie przez Użytkownika w Aplikacji Mobilnej, który użyty wraz z Identyfikatorem umożliwia dostęp do Aplikacji Mobilnej;

Powiadomienia finansowe – usługa umożliwiająca przesyłanie Klientowi, informacji na temat Produktów użytkownika oraz usług świadczonych przez Bank; powiadomienia są przesyłane w postaci jawnej (nieszyfrowanej);

Produkt – rachunek lub usługa oferowana przez Bank lub Biuro Maklerskie świadczona na podstawie odpowiedniej umowy i regulaminu;

Rejestr – Prowadzona przez Agenta Transferowego komputerowa ewidencja danych Uczestnika zawierająca w szczególności: dane identyfikujące Uczestnika, liczbę Jednostek Uczestnictwa, posiadanych przez Uczestnika, datę realizacji zleceń, liczbę i cenę po jakiej realizowane są zlecenia;

Telefon do Kodów autoryzacyjnych – podany przez Użytkownika numer telefonu komórkowego, na który przesyłane jest Hasło Startowe oraz Kody autoryzacyjne;

Tele PIN – ciąg cyfr ustalany przez Użytkownika w sposób poufny podczas aktywacji Bankowości Telefonicznej, służący do weryfikacji Użytkownika w ramach tej usługi;

Towarzystwo – towarzystwo funduszy inwestycyjnych zarządzające Funduszem zgodnie z ustawą z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych (tekst jednolity Dz. U. z 2014 r. poz. 157 z późn. zm.)

Uczestnik – Użytkownik, na rzecz którego w Rejestrze są zapisane Jednostki Uczestnictwa lub ich ułamkowe części;

Umowa – Umowa o świadczenie usług oferowanych przez Bank dla Osoby Fizycznej, zawarta pomiędzy Bankiem i osobą fizyczną, na podstawie której możliwe jest korzystanie z Kanałów Elektronicznych;

Użytkownik – Osoba fizyczna, która zawarła Umowę i jest uprawniona do składania Dyspozycji za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych.

Użytkownik HAIZ - Osoba fizyczna, która zawarła Umowę i jest uprawniona do składania Dyspozycji za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych korzystająca z aplikacji HAIZ

O ile w Regulaminie nie wskazano inaczej, to postanowienia Regulaminu nie mają zastosowania do umów zawartych z T-Mobile Usługi Bankowe i usług świadczonych poprzez T-Mobile Usługi Bankowe.

APLIKACJA HAIZ

§3

Szczegóły dotyczące korzystania oraz zakresu usług, w tym uruchomienia Aplikacji HAIZ zostały określone w Regulaminie Aplikacji oraz Usług HAIZ, dostępnym na stronie internetowej Banku oraz w Placówkach Banku.

WARUNKI UDOSTĘPNIANIA KANAŁÓW ELEKTRONICZNYCH

§4

Kanały Elektroniczne, z wyłączeniem Aplikacji HAIZ, są udostępniane po spełnieniu łącznie następujących warunków:

1. Zawarcia Umowy przez Użytkownika lub jego przedstawiciela ustawowego:
 - a. osobiście, w Placówce Banku,
 - b. korespondencyjnie,
 - c. w inny wskazany przez Bank sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Dokonania przez Użytkownika aktywacji wybranego Kanału Elektronicznego poprzez podanie Identyfikatora oraz:
 - a. hasła Startowego, w przypadku Bankowości Internetowej,
 - b. przeprowadzenie pozytywnej weryfikacji danych osobowych podczas rozmowy z konsultantem Contact Center, w przypadku Bankowości Telefonicznej.
3. Wybrania sposobu logowania do Bankowości Internetowej oraz Mobilnej:
 - a. Hasło Dostępu w Bankowości Internetowej oraz Mobilnej – w przypadku obsługi przy pomocy przeglądarek internetowych,
 - b. opcjonalnie: Połącz punkty w przypadku Aplikacji Mobilnej (od momentu udostępnienia funkcjonalności).

§5

1. W przypadku osoby małoletniej, która nie ukończyła 13. roku życia, aktywacji Kanałów Elektronicznych, z wyłączeniem Aplikacji HAIZ, może dokonać wyłącznie przedstawiciel ustawowy. Hasło Startowe oraz Kody autoryzacyjne przesyłane są na należący do przedstawiciela ustawowego Telefon do Kodów autoryzacyjnych.
2. W przypadku osoby małoletniej, która ukończyła 13. rok życia, aktywacji Kanałów Elektronicznych, z wyłączeniem Aplikacji HAIZ, może dokonać osoba małoletnia lub jej przedstawiciel ustawowy, zgodnie z decyzją przedstawiciela wyrażoną podczas zawierania Umowy. Hasło Startowe oraz Kody autoryzacyjne przesyłane są odpowiednio na Telefon do Kodów

autoryzacyjnych osoby małoletniej lub Telefon do Kodów autoryzacyjnych przedstawiciela ustawowego.

3. W przypadku osób małoletnich, korzystanie z Aplikacji HAIZ określa Regulamin Aplikacji oraz Usług HAIZ.

§6

Warunkiem udostępnienia Bankowości Mobilnej jest wcześniejsza aktywacja Bankowości Internetowej i ustalenie Hasła Dostępu.

§7

Po dokonaniu aktywacji Kanałów Elektronicznych, Użytkownik uzyskuje dostęp do wybranych Produktów, w tym otwartych w przyszłości.

ZAKRES USŁUG KANAŁÓW ELEKTRONICZNYCH

§6

Kanały Elektroniczne umożliwiają Użytkownikowi zarządzanie środkami finansowymi, uzyskiwanie informacji o posiadanych Produktach oraz zawieranie umów o wybrane Produkty. Szczegółowy zakres dostępnych informacji i lista Dyspozycji możliwych do wykonania w poszczególnych Kanałach Elektronicznych publikowane są na stronach internetowych Banku, Biura Maklerskiego oraz dostępne w Placówkach Banku i u konsultantów Contact Center.

§7

Bank może zmienić zakres informacji i Dyspozycji dostępnych za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych w przypadku wprowadzania nowych lub zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub zmian w ofercie Banku.

§8

1. Bank udostępnia Użytkownikom usługę Powiadomień finansowych będących potwierdzeniem zdarzenia na rachunku Użytkownika.
2. Powiadomienia finansowe mogą być przesyłane:
 - a. jako komunikat SMS,
 - b. jako wiadomość email,
 - c. poprzez Bankowość Internetową.
3. Zakres powiadomień definiowany jest przez Użytkownika poprzez formularz dostępny w Bankowości Internetowej z zastrzeżeniem ust. 5.
4. Powiadomienia finansowe wysyłane są niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia, z zastrzeżeniem, że w godzinach nocnych wysyłane są jedynie powiadomienia krytyczne (informacje o godzinach i zakresie powiadomień zostały podane w Bankowości Internetowej).
5. Bank ma prawo wysyłać dodatkowe powiadomienia SMS z informacją o zdarzeniach na rachunku. Za powiadomienia takie nie jest pobierana opłata.

POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE DOTYCZĄCE PRODUKTÓW INWESTYCYJNYCH

§11

1. Bank dystrybuuje Jednostki Uczestnictwa i przekazuje do realizacji dyspozycje dotyczące Jednostek Uczestnictwa Funduszy, z którymi zawarł umowę uprawniającą do pośredniczenia w realizacji zleceń związanych z nabywaniem i odkupywaniem Jednostek Uczestnictwa Funduszu. Aktualny wykaz tych Funduszy jest dostępny na stronach internetowych Banku, w Placówkach Banku oraz u konsultantów Contact Center.
2. Użytkownik ma możliwość składania zleceń i dyspozycji w odniesieniu do wszystkich Jednostek Uczestnictwa zaewidencjonowanych na Rejestrach Użytkownika w danym Towarzystwie, pod warunkiem udostępnienia Bankowi przez Agenta Transferowego danego Funduszu odpowiednich danych w oparciu o umowę, o której mowa w ust. 1.
3. Zlecenia nabycia Jednostek Uczestnictwa są przekazywane do realizacji pod warunkiem posiadania wystarczających środków na rachunku wskazanym do realizacji tego zlecenia.

4. Wskazanie rachunku do realizacji zlecenia jest równoznaczne ze złożeniem dyspozycji wykonania przelewu z tego rachunku.
5. Prawidłowo złożone i opłacone w całości zlecenia nabycia Jednostek Uczestnictwa w danym Funduszu Biuro Maklerskie niezwłocznie przekazuje do Agenta Transferowego, w celu ich wykonania przez Fundusz. Terminy realizacji zleceń poszczególnych Funduszy zawarte są Statutach Funduszy i dostępne są na stronach internetowych Banku, Placówkach Banku oraz u konsultantów Contact Center Biura Maklerskiego.
6. Użytkownik ponosi wszelkie koszty opłat i prowizji należnych Funduszom z tytułu dokonywanych transakcji, zgodnie ze Statutami oraz innymi regulacjami obowiązującymi w Funduszach. Informacja o aktualnych stawkach ww. opłat i prowizji pobieranych przez Fundusze udostępniana jest na stronach internetowych oraz dostępne w Placówkach Banku i u konsultantów Contact Center.
7. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki decyzji inwestycyjnych Użytkownika. Przystępując do wybranego Funduszu Użytkownik jest świadomy faktu, że inwestowanie środków w Jednostki Uczestnictwa danego Funduszu nie daje gwarancji zysku oraz, że jest obarczone ryzykiem poniesienia strat wskutek spadku wartości Jednostek Uczestnictwa.
8. Przed złożeniem dyspozycji, skutkiem której ma być nabycie Jednostek Uczestnictwa Funduszu, Użytkownik winien zapoznać się z materiałami informacyjnymi Funduszu (Statut i Prospekt informacyjny) zawierającymi informacje o realizowanej przez Fundusz polityce inwestycyjnej i ryzykach z nią związanych. Bank nie gwarantuje osiągnięcia zysku w związku z inwestycjami w Fundusze oraz nie ponosi odpowiedzialności za skutki decyzji inwestycyjnych Użytkownika.
9. Produkty inwestycyjne nie są dostępne za pośrednictwem Aplikacji HAIZ.

REALIZACJA DYSPOZYCJI I ZASADY KORZYSTANIA Z KANAŁÓW ELEKTRONICZNYCH

§12

Dyspozycje za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych mogą być składane codziennie, w ciągu całej doby, za wyjątkiem ogłoszonych wcześniej przerw konserwacyjnych.

§13

Aktualne informacje o trybie i warunkach realizacji Dyspozycji są publikowane na stronie internetowej Banku i Biura Maklerskiego.

§14

1. Dyspozycje składane przez Bankowość Internetową lub Bankowość Mobilną przy pomocy przeglądarki internetowych, mogą wymagać autoryzacji za pomocą Kodu autoryzacyjnego.
2. Dyspozycje składane przez Bankowość Mobilną przy pomocy Aplikacji Mobilnej mogą wymagać autoryzacji za pomocą PINu autoryzacyjnego oraz wcześniejszej aktywacji Aplikacji Mobilnej.
3. Dyspozycje składane przez Bankowość Telefoniczną mogą wymagać autoryzacji za pomocą Kodu autoryzacyjnego

Użytkownik nie może podważać autentyczności prawidłowo zautoryzowanej Dyspozycji.

§15

1. Dyspozycja z bieżącą datą realizacji, prawidłowo zautoryzowana, nie może być anulowana.
2. Zapisy ust. 1 nie wykluczają możliwości złożenia Dyspozycji anulowania zlecenia w ramach świadczonych usług maklerskich na zasadach określonych w Regulaminie Świadczenia Usług Maklerskich.

§16

1. Dane niezbędne do prawidłowej realizacji Dyspozycji powinny być podane zgodnie z opisem pól występujących w formularzu Dyspozycji.

2. Przed dokonaniem autoryzacji, Użytkownik powinien upewnić się, że Dyspozycje są jednoznaczne i zgodne z jego intencją.

§17

1. Bank rejestruje i przechowuje na nośnikach elektronicznych wszystkie rozmowy telefoniczne prowadzone w ramach Contact Center.
2. Użytkownik wyraża zgodę na rejestrowanie tych rozmów;
3. W przypadku braku zgody Użytkownika lub awarii urządzenia nagrywającego, Bank ma prawo odmówić przyjęcia Dyspozycji drogą telefoniczną;
4. W razie wątpliwości co do treści złożonej Dyspozycji, nagrania rozmów są rozstrzygające i mogą być wykorzystane w postępowaniu reklamacyjnym oraz dla celów dowodowych.

§18

1. Dyspozycje dotyczące obsługi zleceń stałych wykonywanych z rachunków bankowych oraz odwoływania przelewów z odroczonej datą realizacji są przyjmowane najpóźniej na jeden dzień roboczy przed datą realizacji Dyspozycji.
2. Zapis z ust. 1 nie ma zastosowania dla zleceń stałych wykonywanych z rachunków brokerskich.

§2019

Jeśli zachodzi uzasadnione podejrzenie co do autentyczności złożonej Dyspozycji, Bank może wstrzymać jej realizację do momentu wyjaśnienia wątpliwości, lub odmówić jej wykonania.

ZASADY BEZPIECZEŃSTWA

§20

Bank, świadcząc usługi na podstawie niniejszego Regulaminu, zobowiązuje się do zapewnienia Użytkownikowi bezpieczeństwa wykonywania Dyspozycji, z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych.

§21

Użytkownik nie może dostarczać danych o charakterze bezprawnym i zobowiązany jest stosować się do zaleceń Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa podczas korzystania z Kanałów Elektronicznych; w szczególności Użytkownik powinien z należytą starannością chronić dane wykorzystywane do logowania w Kanałach Elektronicznych (Identyfikator, hasła, PINy), oraz telefon komórkowy, którego numer został podany w Banku jako Telefon do Kodów autoryzacyjnych.

§22

W przypadku wystąpienia podejrzeń o wejście osób trzecich w posiadanie któregośkolwiek z haseł wykorzystywanych w Kanałach Elektronicznych, Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego dokonania jego zmiany lub zablokowania Kanałów Elektronicznych.

§23

Bank zastrzega sobie prawo wprowadzenia dodatkowych ograniczeń i zabezpieczeń w stosunku do dyspozycji składanych w Kanałach Elektronicznych, w przypadku wystąpienia ważnych okoliczności uzasadniających wprowadzenie takich środków.

§24

Szczegółowe informacje dotyczące zasad bezpiecznego korzystania z Kanałów Elektronicznych zamieszczone są na stronach internetowych Banku oraz udzielane przez konsultantów Contact Center.

§25

Podczas korzystania z Bankowości Internetowej oraz Bankowości Mobilnej, Bank zaleca używanie przeglądarek internetowych z listy referencyjnej umieszczonej na stronie internetowej Banku. Bank nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne nieprawidłowości w funkcjonowaniu Bankowości Internetowej oraz Bankowości Mobilnej w przypadku używania przeglądarek spoza tej listy.

ZABLOKOWANIE I REZYGNACJA Z KANAŁÓW ELEKTRONICZNYCH

§26

1. Przez zablokowanie należy rozumieć brak możliwości korzystania przez Użytkownika z danego Kanału Elektronicznego.
2. Zablokowanie Bankowości Internetowej jest równoznaczne z zablokowaniem Bankowości Mobilnej; zablokowanie Bankowości Mobilnej jest równoznaczne z zablokowaniem Bankowości Internetowej.

§27

1. Zablokowanie każdego z Kanałów Elektronicznych, z wyłączeniem Aplikacji HAIZ, może zostać dokonane przez Użytkownika:
 - 1) samodzielnie w Bankowości Internetowej,
 - 2) w drodze Dyspozycji złożonej konsultantowi Contact Center,
 - 3) w Placówce Banku,
 - 4) w wyniku przekroczenia ustalonego dla danego Kanału Elektronicznego limitu błędnych prób logowania.
2. Zablokowanie każdego z Kanałów Elektronicznych może zostać dokonane przez Bank na podstawie analizy danych systemowych w przypadku:
 - 1) zagrożenia przechwycenia danych dostępowych Użytkownika przez złośliwe oprogramowanie,
 - 2) wykorzystywania danych dostępowych Użytkownika przez oprogramowanie automatycznie logujące się z dużą częstotliwością,
 - 3) wykorzystywania systemów lub rachunków w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa,
 - 4) wykonywanie działań mogących zagrażać bezpieczeństwu systemu i danych w nim przetwarzanych.
 - 5) podejrzenia przez Bank, że osoba trzecia weszła w posiadanie dostępu do Kanałów Elektronicznych Klienta.
 - 6) Klient nie aktywował Kanału Elektronicznego w ciągu trzech miesięcy od podpisania Umowy ramowej.
3. Niezwłocznie po zablokowaniu Bank podejmie kontakt z Klientem celem wyjaśnienia sytuacji.

§28

Użytkownik może odblokować:

- 1) Bankowość Telefoniczną – w drodze Dyspozycji złożonej konsultantowi Contact Center, w Placówce Banku lub samodzielnie w Bankowości Internetowej, o ile kanał ten jest aktywny,
- 2) Bankowość Internetową i Mobilną – w Placówce Banku lub w drodze Dyspozycji złożonej konsultantowi Contact Center, o ile kanał ten jest aktywny.

§29

W przypadku rozwiązania Umowy, Bank dokonuje zablokowania Kanałów Elektronicznych.

§30

Bank ma prawo do czasowego wyłączenia Kanałów Elektronicznych, po uprzednim umieszczeniu stosownego komunikatu na stronach internetowych Banku.

REKLAMACJE

§31

1. Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin ten może zostać przedłużony, nie więcej jednak niż do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. O przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi Klient zostanie poinformowany.
2. Klient jest zobowiązany do przechowywania potwierdzenia operacji do momentu rozliczenia operacji, w celu udokumentowania ewentualnych niezgodności.
3. Klient zobowiązany jest dostarczyć Bankowi wszelkie informacje oraz dokumentację dot. reklamacji i współpracować z Bankiem do czasu zakończenia rozpatrywania reklamacji.
4. Jeżeli rachunek Klienta został warunkowo uznany kwotą będącą przedmiotem reklamacji, to w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji Bank wycofuje warunkowe uznanie (obciąża rachunek Klienta reklamowaną kwotą).
5. W przypadku warunkowego uznania rachunku reklamowaną kwotą rachunek nie może zostać zamknięty do momentu rozpatrzenia reklamacji lub wycofania warunkowego uznania, tj. ponownego obciążenia Klienta reklamowaną kwotą.
6. Bank zastrzega sobie prawo do obciążania rachunków kwotami wycofanych uznań warunkowych niezależnie od wysokości salda rachunku.
7. Reklamacja może być zgłoszona:
 - 1) bezpośrednio w Placówce Banku,
 - 2) telefonicznie w Contact Center,
 - 3) poprzez System Bankowości Internetowej (dla Klienta zalogowanego),
 - 4) listownie – na adres korespondencyjny Banku.
8. Odpowiedź na reklamację może zostać udzielona w formie ustalonej z klientem:
 - 1) listownie
 - 2) poprzez System Bankowości Internetowej (dla Klienta zalogowanego),
 - 3) poprzez SMS,a także w uzasadnionych przypadkach, dodatkowo:
 - 1) telefonicznie
 - 2) w placówce Banku.
9. Roszczenia Posiadacza z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji płatniczych wygasają w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia Rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.
10. Złożenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.
11. W przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych będzie rozpatrywane zgodnie z Regulaminem kart płatniczych Alior Bank S.A.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§32

1. Za czynności związane z udostępnieniem i obsługą Kanałów Elektronicznych Bank pobiera opłaty i prowizje zgodnie z obowiązującą Taryfą Opłat i Prowizji Alior Banku S.A. dla Klientów Indywidualnych lub Biura Maklerskiego.
2. Zmiany opłat i prowizji mogą nastąpić w przypadku wystąpienia przynajmniej jednego z poniższych warunków

- 1) zmiana wysokości płacy minimalnej oraz poziomu wskaźników publikowanych przez GUS: inflacji, przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw;
 - 2) zmiany cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, rozliczeń międzybankowych oraz stóp procentowych ustalanych przez Narodowy Bank Polski;
 - 3) zmiany cen usług i operacji, z których Bank korzysta przy wykonywaniu poszczególnych czynności bankowych i niebankowych;
 - 4) zmiany zakresu lub formy świadczonych przez Bank usług (w tym zmiany lub dodania nowej funkcjonalności w zakresie obsługi danego produktu) w zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem umowy;
 - 5) zmiany przepisów prawa regulujących produkty lub usługi oferowane przez Bank lub mających wpływ na wykonywanie umowy, w zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem umowy;
 - 6) zmiany przepisów podatkowych i/lub zasad rachunkowości stosowanych przez Bank, w zakresie w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem umowy;
 - 7) zmiana lub wydanie nowych orzeczeń sądowych, orzeczeń organów administracji, zaleceń lub rekomendacji uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego – w zakresie mającym wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem umowy.
3. Zmiany stawek opłat i prowizji następują na zasadach i w wysokości określonych w Taryfie Opłat i Prowizji dla Klientów Indywidualnych
 4. Aktualna Taryfa Opłat i Prowizji dostępna jest na stronach internetowych Banku oraz w Placówkach Banku.

§33

1. Bank zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany niniejszego Regulaminu, w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniższych przyczyn:
 - 1) zmiana w zakresie funkcjonowania oferowanych przez Bank produktów i usług; w tym wycofanie produktu lub usługi do którego/której mają zastosowanie postanowienia Regulaminu,
 - 2) wprowadzenie przez Bank nowych produktów lub usług, do których będą miały zastosowanie postanowienia Regulaminu;
 - 3) zmiana systemów informatycznych wykorzystywanych do obsługi oferowanych przez Bank produktów i usług, do których mają zastosowanie postanowienia Regulaminu;
 - 4) zmiana przepisów prawa:
 - 5) regulujących produkty lub usługi oferowane przez Bank; do których zastosowanie mają postanowienia Regulaminu
 - 6) mających wpływ na wykonywanie umowy lub Regulaminu;
 - 7) zmiana lub wydanie nowych orzeczeń sądowych, orzeczeń organów administracji, zaleceń lub rekomendacji uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego – w zakresie związanym z wykonywaniem umowy lub Regulaminu.
2. W przypadku zmiany Regulaminu, Bank dostarczy Użytkownikowi tekst jednolity Regulaminu. Regulamin lub zmiany do Regulaminu dostarczane będą wyłącznie drogą elektroniczną (za pośrednictwem stron internetowych Banku, Bankowości Internetowej lub poczty email) nie później niż 2 miesiące przed

- proponowaną datą ich wejścia w życie. Brak zgłoszenia sprzeciwu Użytkownika wobec proponowanych zmian jest równoznaczny z wyrażeniem na nie zgody.
3. Regulamin dostarczony w sposób opisany w ust. 2 uznaje się za doręczony.
 4. Użytkownik ma prawo, przed datą proponowanego wejścia w życie zmian, wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia opłat związanych z wypowiedzeniem Umowy lub opłat wynikających z proponowanych zmian.
 5. W przypadku gdy Użytkownik zgłosi sprzeciw zgodnie z ust. 2, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat związanych z wypowiedzeniem umowy lub opłat wynikających z proponowanych zmian.

§34

Zgodnie z Prawem bankowym (Ustawa z 29 sierpnia 1997 Prawo Bankowe) i na zasadach w nim określonych, Bank i osoby w nim zatrudnione oraz osoby, za pośrednictwem których Bank wykonuje czynności bankowe, zobowiązane są zachować tajemnicę bankową oraz udzielać informacji w przypadkach przewidzianych Prawem bankowym.

§35

Bank zastrzega sobie prawo wykonywania niektórych usług w ramach Kanałów Elektronicznych za pośrednictwem podmiotów zewnętrznych, w szczególności podmiotów zależnych. Przekazywane do tych podmiotów dane objęte są tajemnicą bankową oraz postanowieniami ustawy o ochronie danych osobowych i podlegają ochronie w takim samym stopniu i zakresie jak w przypadku Banku.

Bank ponosi pełną odpowiedzialność za transakcje wykonywane za pośrednictwem tych podmiotów.