

# **Regulamin korzystania z Kanałów elektronicznych dla klientów indywidualnych**

(obowiązuje dla umów zawartych od 02.04.2026 r.)



## Część 1. – jak czytać ten Regulamin

1. W tym dokumencie zwracamy się do Ciebie bezpośrednio, kiedy piszemy:
  1. **Ty (Ciebie, Ci, Twój itp.)** – mamy na myśli każdą osobę, która korzysta z Kanałów elektronicznych.  
O sobie piszemy:
  2. **my** – mamy na myśli Alior Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie (dotyczy to również zdań, w których używamy słów takich jak „prowadzimy”).
2. Niektóre pojęcia w tym Regulaminie mają swoje definicje – znajdziesz je w słowniku (część 2 Regulaminu). Za każdym razem, gdy zapisujemy je wielką literą mają znaczenie ze słownika, na przykład Kanały elektroniczne, Transakcja powtarzalna BLIK. Też wtedy, gdy je odmieniamy, na przykład „Kanałów elektronicznych”.
3. Co między innymi znajdziesz w tym dokumencie:

zasady, na jakich możesz korzystać z Kanałów elektronicznych,  
jak uzyskujesz dostęp do produktów,  
na jakich zasadach działają produkty,  
jak i jakie dyspozycje możesz składać przez Kanały elektroniczne oraz  
jak zgłaszać reklamacje.  
Regulamin jest załącznikiem do Twojej Umowy i jest jej częścią.

## Część 2. – słownik

**Aplikacja Alior Kids** – aplikacja dla dzieci od 7 do 12 lat, którą możesz zainstalować na Urządzeniu dziecka. Dzięki niej dziecko może korzystać z Bankowości mobilnej.

**Aplikacja Alior Giełda** – aplikacja, którą możesz zainstalować na swoim Urządzeniu, dzięki której korzystasz z usług maklerskich oferowanych przez Biuro Maklerskie;

**Aplikacja Alior Mobile** – aplikacja dla użytkowników od 13 lat, którą możesz zainstalować na swoim Urządzeniu, by korzystać z Bankowości mobilnej. Dzięki niej masz między innymi dostęp do Twoich produktów, możesz wykonywać przelewy, zarządzać kartami, korzystać z płatności mobilnych oraz innych naszych usług.

**Aplikacja mobilna** – aplikacja, którą instalujesz na swoim Urządzeniu, żeby korzystać z Bankowości mobilnej. Przykładami są: Aplikacja Alior Mobile, Kantor Walutowy, Aplikacja Alior Kids, Alior Giełda, Aplikacja Alior 4 Trader.

**Aplikacja Alior 4 Trader** – aplikacja, w której możesz obsługiwać swoje produkty w Biurze Maklerskim i składać Dyspozycje. Dostępna na komputer, urządzenia mobilne i przez przeglądarkę internetową.

**Autoryzacja** – Twoja zgoda na wykonanie Dyspozycji w naszym banku udzielona na zasadach określonych w tym Regulaminie. By ją wyrazić, najpierw musisz się Uwierzytelić lub Silnie uwierzytelić. Za każdym razem, gdy mówimy o czynności Autoryzowania (na przykład „Autoryzujesz”) rozumiemy ją tak jak opisaliśmy powyżej.

**Bankowość internetowa** – usługa, która daje Ci dostęp do produktów oraz możliwość składania Dyspozycji przez internet. Są to na przykład: Alior Online, Kantor Walutowy, Notowania Online 3, Pulpit Inwestora, Notowania 5 Pro i inne. Szczegółowe informacje na temat dostępnych funkcji i Dyspozycji znajdziesz na Naszej stronie internetowej.



**Bankowość mobilna** – usługa, która daje Ci dostęp do produktów oraz możliwość składania Dyspozycji przez Twoje Urządzenie. Przykłady: Aplikacja Alior Mobile, Aplikacja Alior Kids, Kantor Walutowy.

**Bankowość telefoniczna** – usługa, która daje Ci dostęp do produktów oraz możliwość składania Dyspozycji przez telefon.

**Biuro Maklerskie** – nasz dział, który zajmuje się usługami maklerskimi.

**BLIK zbliżeniowy** – usługa, dzięki której możesz wykonać Transakcje BLIK zbliżeniowy.

**Dane identyfikujące mojegoID** - dane identyfikujące osobę fizyczną w ramach narzędzia mojegoID.

**Dane identyfikujące / Indywidualne dane uwierzytelniające** – dane, dzięki którym potwierdzamy tożsamość osoby fizycznej (np. Twoją). Aktualne ich rodzaje znajdziesz na Naszej stronie internetowej w dziale Dodatkowe informacje, Bezpieczeństwo.

**Dyspozycja** – oświadczenie woli, które składasz nam przez Kanały elektroniczne po wcześniejszym Uwierzytelnieniu.

**Hasło dostępu** – ciąg znaków, który ustawiasz w Bankowości internetowej lub Aplikacji Alior 4 Trader i używasz wraz z Identyfikatorem do logowania do Bankowości internetowej lub Aplikacji Alior 4. By ustawić hasło, wcześniej zaloguj się Hasłem startowym oraz Identyfikatorem.

**Hasło startowe** – ciąg znaków, który przesyłamy na Twój Numer zaufany przez SMS. Służy do aktywowania Bankowości internetowej lub Aplikacji Alior 4 Trader.

**Identyfikator** – Twój ośmiocyfrowy, unikalny numer klienta (Numer Kartoteki Klienta – CIF), który nadaliśmy Ci po przekazaniu nam przez Ciebie Twoich danych osobowych i adresowych. Tego numeru używasz w Kanałach elektronicznych.

**Identyfikator biometryczny** – zapis Twoich indywidualnych cech, takich jak odcisk palca czy skan twarzy. Urządzenie przechowuje te dane, jeśli producent je udostępnia. Dzięki temu możesz logować się i Autoryzować Dyspozycje w Aplikacji mobilnej. Funkcja dostępna jest w Aplikacjach mobilnych na Urządzeniach z systemem: iOS (co najmniej wersja 11.0) z funkcją odcisku palca (TouchID) lub rozpoznawania twarzy (FaceID), lub Android (co najmniej wersja 6.0) z możliwością rozpoznania odcisku palca.

**Infolinia / Contact Center** – usługa obsługi i udzielania informacji naszym klientom. Robimy to:

- 1) przez telefon – przez konsultanta, boty głosowe, Bankowość telefoniczną, wirtualnego asystenta, drony oraz inne metody komunikacji, lub
- 2) elektronicznie – przez e-mail, sms, Powiadomienie w Bankowości mobilnej, formularz kontaktowy, wiadomości w Bankowości internetowej i Bankowości mobilnej, media społecznościowe, czat i inne metody komunikacji.

**Instrument płatniczy** – zindywidualizowane urządzenie lub procedura składania zleceń płatniczych – ustalona razem z nami. Instrumentami płatniczymi są: Bankowość internetowa, Bankowość mobilna, Infolinia, Aplikacja mobilna.



**Kanały elektroniczne** – kanały dostępu, przez które możesz korzystać z naszych produktów: Bankowość internetowa (także usługi takie jak inicjowanie płatności przez inne podmioty, dostęp innych podmiotów do informacji o rachunkach płatniczych, usługi dostawców wydających instrumenty oparte na karcie), Bankowość mobilna, Aplikacja Alior 4 Trader, Infolinia.

**Kantor Walutowy** – platforma internetowa, która umożliwia wymianę walut i jest dostępna w formie Bankowości internetowej i mobilnej.

**Kod uwierzytelniający** – kod, który wysyłamy Ci SMS-em na Twój Numer Zaufany. Służy Ci do Uwierzytelniania w celu Autoryzowania Dyspozycji w Bankowości internetowej, Bankowości mobilnej, Aplikacji Alior 4 Trader lub na Infolinii.

**Kod aktywacyjny** – kod, który służy do aktywacji Aplikacji Alior Kids. Wyświetlamy go w Aplikacji Alior Mobile w Panelu rodzica.

**Kod BLIK** – sześciocyfrowy kod, który generujesz w Aplikacji mobilnej (w której udostępniono usługę). Dzięki niemu możesz wykonać wybrane transakcje w Usłudze BLIK kody.

**Limity kwotowe** – najwyższa wartość pojedynczej, dziennej albo miesięcznej kwoty i liczby transakcji. Ustawiasz je osobno dla Bankowości internetowej, Bankowości mobilnej, Usługi BLIK kodów, BLIK zbliżeniowego i Przelewów na telefon BLIK.

**mojeID** – narzędzie do potwierdzania oświadczeń, które składasz. Wykorzystuje do tego bankowe metody uwierzytelnienia dostarczone przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A. Szczegółowe zasady działania narzędzia mojeID określa „Regulamin świadczenia drogą elektroniczną usługi umożliwiającej wydanie i posługiwanie się wydanymi przez Alior Bank S.A. środkami identyfikacji elektronicznej”.

**Panel rodzica** – funkcja dostępna w Aplikacji Alior Mobile, która pozwala rodzicowi ustalać limity i zarządzać produktami dziecka do 12 lat.

**PIN uwierzytelniający / PIN** – ciąg cyfr, który ustawiasz podczas aktywacji Aplikacji mobilnej. Dzięki niemu logujesz się i Uwierzytelniasz w celu Autoryzacji Dyspozycji, które składasz w Aplikacji mobilnej.

**Placówka** – nasze własne oddziały banku i placówki partnerskie, czyli agencje działające na naszą rzecz i w naszym imieniu na podstawie umowy.

**Płatności powtarzalne BLIK** – usługa, dzięki której możesz wykonywać Transakcje powtarzalne BLIK, aby zapłacić sprzedawcy internetowemu za zakupione towary lub usługi w modelu subskrypcyjnym (na przykład za korzystanie z serwisów streamingowych, za abonamenty, za cykliczne dostarczanie towarów, za płatności za rachunki, itp).

**Polski Standard Płatności S.A. (PSP)** – organizacja, która w Polsce odpowiada za rozwój Systemu Płatności Mobilnych BLIK.

**Powiadomienia** – informacje o Twoich produktach oraz zdarzeniach na Twoich Rachunkach i w produktach, które możemy Ci wysyłać.

**Powiadomienie w Bankowości mobilnej** – powiadomienie, które wysyłamy Ci w Bankowości mobilnej. Dzięki niemu:

- 1) powiadamiamy Cię o zdarzeniach na Twoich Rachunkach i w produktach,



- 2) wysyłamy Ci inne informacje,
- 3) możesz Uwierzytelnić w celu Autoryzacji Dyspozycję lub
- 4) możemy sprawdzać Twoją tożsamość - usługę wprowadzimy w wyznaczonym dniu i powiadomimy Cię o tym przez Kanały elektroniczne co najmniej 7 dni wcześniej.

**Preautoryzacja** – polecenie, którym tymczasowo blokujesz określoną kwotę na swoim Rachunku. Najczęściej używane jest w czasie podróży lub przy automatycznych płatnościach, na przykład na autostradzie czy parkingu. Ostateczna pobrana kwota może być inna niż podczas preautoryzacji.

**Przelew na telefon BLIK** – natychmiastowy przelew krajowy w złotych, który pozwala Ci wysłać i odbierać środki z użyciem Numeru zaufanego.

**Profil behawioralny** – Twój profil, który powstaje na podstawie Twojego zachowania w Bankowości internetowej lub Bankowości mobilnej. Może to być na przykład sposób korzystania z klawiatury, ekranu dotykowego lub myszki. Tworzymy taki profil tylko, gdy Ty się na to zgodzisz. Usługę wprowadzimy w wyznaczonym dniu i powiadomimy Cię o tym przez Kanały elektroniczne co najmniej 7 dni wcześniej.

**Prośba o przelew BLIK** – powiadomienie, które pozwala Ci wysłać lub otrzymać Przelew na telefon BLIK. Jeśli jako odbiorca zgadzasz się na taką prośbę, wykonamy Przelew na telefon BLIK od razu. Prośba o Przelew na telefon BLIK jest ważna 72 godziny. Usługę wprowadzimy w wyznaczonym dniu i powiadomimy Cię o tym przez Kanały elektroniczne co najmniej 7 dni wcześniej.

**Przykład:**

Jan wysłał prośbę do Kasi: Jan wpisuje: Jan, numer telefonu 111-222-333, 100 zł, „na prezent dla Marka”. Kasia dostanie Powiadomienie w Bankowości mobilnej z informacją, że Jan prosi ją o 100 zł.

**Co może zrobić Kasia?**

- zignorować powiadomienie – za 72 godziny wygaśnie,
- zaakceptować prośbę – automatycznie wyśle do Jana 100 zł,
- odrzucić prośbę – przelew nie zostanie wysłany.

**Rachunek** – Twój rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w złotych polskich, który prowadzimy dla Ciebie, do którego stosujemy „Regulamin rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych”.

**Regulamin** – Regulamin korzystania z Kanałów elektronicznych dla klientów indywidualnych

**Silne uwierzytelnienie** – Uwierzytelnienie, które chroni poufność Twoich danych w oparciu o użycie co najmniej dwóch elementów z różnych kategorii poniżej:

- 1) wiedza, którą masz tylko Ty – na przykład hasło,
- 2) coś, co posiadasz tylko Ty – na przykład telefon lub
- 3) Twoje cechy charakterystyczne – na przykład odcisk palca czy cechy twarzy.

Te elementy są częścią tego Uwierzytelnienia, są niezależne, a ujawnienie jednego nie osłabia wiarygodności pozostałych.

**Strona banku / Nasza strona internetowa** – strona internetowa Alior Bank S.A., Kantoru Walutowego oraz Biura Maklerskiego.



**Środek identyfikacji elektronicznej** – niematerialna jednostka, która zawiera Twoje Dane identyfikujące mojeID. Korzystasz z niego w celu Twojej identyfikacji elektronicznej w usługach online.

**Tabela kursów** - tabela kursów walut dostępna na naszej stronie internetowej. Aktualizujemy ją kilka razy dziennie.

**Taryfa opłat i prowizji** – „Taryfa Opłat i Prowizji Alior Banku S.A. dla Klientów Indywidualnych”.

**Telefon do Kodów uwierzytelniających / Numer zaufany** – Twój numer telefonu komórkowego, który nam podajesz i na który przesyłamy Hasło startowe oraz Kody uwierzytelniające.

**TelePIN** – Twój poufny kod, który tworzysz samodzielnie i stosujesz w wybranych Kanałach elektronicznych.

**Terminal POS** – urządzenie, które jest dostępne w sklepach i punktach usługowych, umożliwiające dokonywanie transakcji.

**Transakcja powtarzalna BLIK** – pojedyncza transakcja w ramach Płatności powtarzalnej BLIK.

**Transakcja BLIK zbliżeniowy** – płatność bezgotówkowa, którą wykonujesz Urządzeniem, na którym jest zainstalowana Aplikacja mobilna z aktywną usługą BLIK Zbliżeniowy, w Polsce lub za granicą w Terminalach POS z funkcją płatności zbliżeniowych. Za granicą zapłacisz BLIKIEM zbliżeniowym w terminalach oznaczonych logo Mastercard.

**Trwały nośnik** – forma przesyłanych przez nas dokumentów i informacji, która pozwala Ci przechowywać je i odtwarzać w niezmienionej postaci i mieć do nich dostęp przez odpowiedni czas.

**Umowa** – umowa, którą z Tobą zawieramy („Umowa o świadczenie usług oferowanych przez Bank dla Osoby Fizycznej”) i na podstawie, której możesz korzystać z Kanałów elektronicznych.

**Urządzenie** – Twój telefon, tablet lub inne przenośne urządzenie elektroniczne z dostępem do internetu, na którym używasz Aplikacji mobilnych.

**Urządzenie domyślne** – urządzenie, na którym uwierzytelniasz swoje działania w Bankowości internetowej. Na to urządzenie wysyłamy Ci Powiadomienia w Bankowości mobilnej. Możesz ustawić swoje Urządzenie jako domyślne w trakcie aktywacji na nim Aplikacji mobilnej lub później w dowolnym momencie z poziomu ustawień Bankowości internetowej. Zapis ten dotyczy wybranych Aplikacji mobilnych, w których dostępna jest opcja Urządzenia domyślnego.

**Usługa BLIK kody** – usługa, dzięki której możesz wykonać transakcje w sklepach stacjonarnych i internetowych oraz bankomatach za pomocą Kodów BLIK.

**Usługi BLIK** – następujące usługi pozwalające na wykonywanie transakcji za pomocą Aplikacji mobilnej:

1. Usługi BLIK kody,
2. Przelewu na telefon BLIK,
3. Prośby o przelew BLIK,
4. Płatności powtarzalnych BLIK lub
5. BLIK zbliżeniowy.

**Uwierzytelnianie / Uwierzytelnienie** – sposób sprawdzenia Twojej tożsamości lub ważności stosowania Instrumentu płatniczego – łącznie ze stosowaniem Indywidualnych danych uwierzytelniających. Za każdym



razem, gdy mówimy o czynności Uwierzytelniania (na przykład „Uwierzytelniasz”) rozumiemy ją tak, jak opisaliśmy powyżej.

**Uwierzytelnienie biometryczne** – sposób logowania do Aplikacji mobilnej i Uwierzytelnienia w celu Autoryzacji za pomocą Identyfikatora biometrycznego

**Wyciąg z rachunku** – lista wszystkich operacji, które miały miejsce na Twoim Rachunku w danym miesiącu.

### Cześć 3. - jak zacząć korzystać z Kanałów elektronicznych

1. Możesz korzystać z Kanałów elektronicznych, jeśli wykonasz łącznie te dwie czynności:
  - 1) podpiszesz Umowę:
    - a) osobiście,
    - b) listownie,
    - c) przez swojego przedstawiciela ustawowego lub
    - d) w inny sposób, który jest zgodny z prawem.
  - 2) aktywujesz wybrany Kanał elektroniczny (wyjątkiem jest Infolinia, dla której nie wymagamy aktywacji). By to zrobić podaj Identyfikator lub dane osobowe oraz:
    - a) jeśli korzystasz z Bankowości internetowej – wpisz Hasło startowe i wybierz sposób logowania się do Bankowości internetowej lub Aplikacji Alior 4 Trader,
    - b) jeśli korzystasz z Bankowości mobilnej – ustaw PIN do Aplikacji mobilnej. W Aplikacji Alior Kids trzeba dodatkowo wpisać Kod aktywacyjny, który podaje rodzic, lub
    - c) jeśli korzystasz z Bankowości telefonicznej – pozytywnie przejdź weryfikację danych osobowych podczas rozmowy z pracownikiem Infolinii. Po pozytywnej weryfikacji możesz poprosić o nadanie TelePINu. TelePIN to ciąg cyfr, dzięki któremu doradca szybciej sprawdzi Twoją tożsamość. Dzięki TelePIN-owi możesz też połączyć się z serwisem automatycznym – bez konieczności rozmowy z doradcą.
2. Dziecko może mieć tylko jedną aktywną Aplikację Alior Kids.
3. Gdy dziecko skończy 13 lat, wyłączymy mu dostęp do Aplikacji Alior Kids. Dziecko będzie mogło wtedy zacząć korzystać z Bankowości internetowej i uruchomić Aplikację Alior Mobile.
4. Możesz uruchomić Bankowość internetową i Bankowość mobilną niezależnie od siebie, w dowolnej kolejności.
5. Po aktywowaniu Kanałów elektronicznych, zyskasz dostęp do wybranych produktów, także tych, które będziesz miał u nas w przyszłości.

### Cześć 4. - z jakich usług skorzystasz w Kanałach elektronicznych

1. Co możesz zrobić w Kanałach elektronicznych:
  - 1) zarządzać swoimi pieniędzmi,
  - 2) dostawać informacje o swoich produktach,
  - 3) zawierać umowy na niektóre produkty,
  - 4) zarządzać swoimi Danymi identyfikującymi – możesz to zrobić, gdy udostępnimy taką usługę. Poinformujemy Cię o niej w Kanałach elektronicznych do 7 dni przed jej uruchomieniem.
2. Zakres Dyspozycji, które możesz złożyć w Kanałach elektronicznych, możesz sprawdzić:
  - 1) na Naszej stronie internetowej lub
  - 2) na Infolinii.
3. Możemy zmienić to, jakie informacje i Dyspozycje są dostępne w Kanałach elektronicznych, jeśli zmienimy naszą ofertę, zmienią się przepisy prawa lub pojawią się nowe przepisy prawa.
4. Udostępniamy Ci usługę Powiadomień. To potwierdzenia wybranych zdarzeń lub innych informacji, które dotyczą Twoich produktów.



5. Powiadomienia wysyłamy:
  - 1) SMS-owo,
  - 2) e-mailem,
  - 3) jako wiadomości w Bankowości internetowej lub Bankowości mobilnej, lub
  - 4) Powiadomieniami w Bankowości mobilnej.
6. Z zastrzeżeniem opisanym w części 4, punkt 8, to Ty wybierasz i potwierdzasz zakres Powiadomień w Bankowości internetowej, Bankowości mobilnej lub innym kanale, który udostępniemy.
7. Wysyłamy Ci Powiadomienie od razu po zajściu zdarzenia. W nocy wysyłamy tylko krytyczne Powiadomienia finansowe, na przykład, że ktoś logował się do systemu.
8. Możemy też wysyłać Ci Powiadomienia inne niż te, które zostały przez Ciebie wybrane. Te Powiadomienia są bezpłatne.

## **Część 5. - jak możesz składać Dyspozycje i korzystać z Kanałów elektronicznych**

1. Możesz składać Dyspozycje przez Kanały elektroniczne codziennie, o każdej porze. Wyjątkiem są:
  - 1) przerwy techniczne, o których Cię poinformujemy,
  - 2) Infolinia – o godzinach pracy Infolinii informujemy na Naszej stronie internetowej.
2. Dyspozycję transakcji płatniczej możemy wykonać tylko, gdy wyrazisz na nią zgodę w sposób opisany w Regulaminie. Ta zgoda może też dotyczyć kolejnych transakcji. Wyrażasz zgodę na transakcję przed jej wykonaniem. Wyjątkiem są sytuacje, w których Regulamin pozwala, by zrobić to po jej wykonaniu. Możesz zgodzić się na transakcję płatniczą za pośrednictwem odbiorcy, dostawcy odbiorcy lub dostawcy inicjującego transakcję.
3. Możesz w każdej chwili wycofać zgodę, ale zrób to najpóźniej do momentu, który określamy w części 5, punkcie 7. Jeśli Twoja zgoda dotyczy kolejnych transakcji, jej wycofanie anuluje je wszystkie – chyba że zastrzeżesz inaczej.
4. By Uwierzytelnić w celu Autoryzacji Dyspozycję w Bankowości internetowej lub Aplikacji Alior 4 Trader:
  - 1) zaloguj się – użyj swoich Danych identyfikujących,
  - 2) wybierz Dyspozycję i wpisz Kod uwierzytelniający lub zatwierdź Powiadomienie w Bankowości mobilnej – użyj do tego swoich Danych identyfikujących lub Profilu behawioralnego.
5. By Uwierzytelnić w celu Autoryzacji Dyspozycję w Aplikacji mobilnej:
  - 1) zaloguj się do Aplikacji mobilnej – użyj swoich Danych identyfikujących,
  - 2) wybierz Dyspozycję i wpisz PIN uwierzytelniający, użyj Identyfikatora biometrycznego lub zatwierdź Powiadomienie w Bankowości mobilnej.
6. By Uwierzytelnić w celu Autoryzacji Dyspozycję przez Infolinię:
  - 1) przekaż swoje Dane identyfikujące pracownikowi Infolinii,
  - 2) potwierdź, że chcesz wykonać Dyspozycję, oraz
  - 3) użyj Kodu uwierzytelniającego (dla wybranych dyspozycji) lub zatwierdź Powiadomienie w Bankowości mobilnej – użyj do tego swoich Danych identyfikujących lub Profilu behawioralnego – o tym, że ta usługa jest dostępna, poinformujemy Cię najpóźniej 7 dni przed jej uruchomieniem.
7. Gdy złożysz nam Dyspozycję transakcji płatniczej – nie możesz już jej odwołać. Nie możesz też odwołać zlecenia płatniczego, które zainicjował dostawca świadczący usługę inicjowania transakcji płatniczej, przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem po udzieleniu zgody na wykonanie lub zainicjowanie transakcji płatniczej.
8. Zasady z części 5, punktu 7 nie blokują Twojego prawa do złożenia Dyspozycji odwołania zlecenia w przypadku usług maklerskich – zgodnie z regulaminem tych usług.
9. By wykonać Dyspozycję, podaj wszystkie potrzebne dane zgodnie z opisem pól w formularzu Dyspozycji.
10. Przed Uwierzytelnieniem w celu Autoryzacji upewnij się, że wszystkie dane są wpisane poprawnie. Jeśli składasz Dyspozycję przez Infolinię, potwierdź, że dane są poprawne.



11. Nagrywamy i przechowujemy wszystkie rozmowy na Infolinii oraz korespondencję elektroniczną, która dotyczy Dyspozycji składanych przez Infolinię. Jeśli korzystasz z Infolinii, zgadzasz się na nagrywanie rozmowy.
12. Możemy nie przyjąć Dyspozycji przez Infolinię – jeśli:
  - 1) nie zgadzasz się na nagrywanie rozmowy lub
  - 2) nasz sprzęt do nagrań nie działa.
13. Nagrania możemy użyć przy rozwiązywaniu sporów, reklamacji czy w sprawach sądowych i pozasądowych.
14. Przyjmujemy zlecenia, ich odwołanie lub zmianę najpóźniej w dzień roboczy przed planowaną datą wykonania Dyspozycji. Zasada ta dotyczy stałych zleceń i przelewów zaplanowanych na przyszłość.
15. Możemy wstrzymać wykonanie Dyspozycji lub jej odmówić – jeśli:
  - 1) w formularzu Dyspozycji brakuje wymaganych danych,
  - 2) mamy uzasadnione powody dotyczące bezpieczeństwa lub
  - 3) wykonanie jej jest niezgodne z prawem, także z powodu sankcji nałożonych na kraje, osoby fizyczne lub osoby prawne oraz gdy nakazują to sąd, prokuratura, organy administracji lub inne uprawnione instytucje.
16. Informacje o maksymalnych Limitach kwotowych znajdziesz na Naszej stronie internetowej. Limity kwotowe zależą od typów Dyspozycji, segmentu i kanału składania Dyspozycji.
17. Nie wykonujemy Dyspozycji, które przekraczają Limity kwotowe.

#### **Przykład**

Tomek ustawił dzienny limit przelewów – 3000 zł. Wysłał przelew 2000 zł, a potem tego samego dnia próbuje przelać jeszcze 2500 zł. Przy drugim przelewie zobaczy informację systemową, że kwota tego przelewu przekracza limit.

#### **W takiej sytuacji Tomek może:**

- zmienić kwotę 2500 zł i wysłać przelew zamiast na kwotę 2500 zł to na kwotę 1000 zł; albo
- zamknąć formularz przelewu, przejść do ustawień Bankowości internetowej, zmienić Limit kwotowy z 3000 na 4500 zł i jeszcze raz zlecić przelew.

18. Limity kwotowe dla Dyspozycji w innych walutach niż polska określamy według kursu wskazanego w Tabeli kursów z chwili złożenia Dyspozycji.
19. Możesz zrealizować przelew wyższy niż Limity kwotowe, jeśli:
  - 1) przygotujesz szablon przelewu w Placówce i przelew dotyczy wskazanych w nim odbiorców lub
  - 2) zlecisz przelew własny.

**Szablon przelewu** to informacje o odbiorcy przelewu, które możesz zapisać, by później szybciej robić przelewy – bez konieczności każdorazowego wpisywania danych odbiorcy przelewu. Szablon przelewu zawiera nazwę i numer rachunku bankowego odbiorcy przelewu oraz dodatkowo może w nim być przykładowo: kwota, tytuł, dane wymagane do realizacji przelewu podatkowego lub zagranicznego.

#### **Są dwa rodzaje szablonów**

- zaufane – przelewy wykonywane z wykorzystaniem tego szablonu nie wymagają Silnego Uwierzytelnienia, oraz,
- niezaufane – przelewy wykonywane z wykorzystaniem tego szablonu wymagają Silnego Uwierzytelnienia na zasadach opisanych w Regulaminie.

20. Pełnomocnik może wykonać tylko te czynności, które wynikają z pełnomocnictwa. Dotyczy to też czynności, które zleca za pośrednictwem podmiotów, które wskazaliśmy w części 11 punkcie 5.

#### **Przykład**

Twój pełnomocnik, na przykład Twój brat, ma pełnomocnictwo do wszystkich rachunków depozytowych. Może więc zarządzać rachunkami depozytowymi, ale nie może zarządzać ustawieniami systemu ani rachunkami kredytowymi.

## **Część 6. - jak działają usługi Usługa BLIK kody, Przelew na telefon BLIK, Prośba o przelew BLIK i Płatności powtarzalne BLIK i BLIK zbliżeniowy**

1. Poszczególne Usługi BLIK są dostępne w wybranych Aplikacjach mobilnych.
2. Możesz aktywować:
  - 1) Usługę BLIK kody – podczas aktywacji Aplikacji mobilnej,
  - 2) Usługę BLIK – w każdej chwili, podczas gdy korzystasz z Aplikacji mobilnej, jeśli taka funkcja jest dostępna.
3. Dla użytkowników Aplikacji Alior Kids – Usługi BLIK dostępne w tej aplikacji aktywuje przedstawiciel ustawowy w Panelu rodzica.
4. Możesz aktywować Usługę BLIK kody – jeśli masz:
  - 1) podpisaną Umowę,
  - 2) Urządzenie z aktywną Aplikacją mobilną,
  - 3) Rachunek.
5. Możesz korzystać z usług Przelew na telefon BLIK, BLIK zbliżeniowy, Prośba o przelew BLIK oraz Płatności powtarzalne BLIK, jeśli masz aktywną Usługę BLIK kody.
6. Wykonywanie transakcji Usługami BLIK, z wyjątkiem usługi BLIK zbliżeniowy, możliwe jest tylko w polskich złotych. Transakcje z użyciem usługi BLIK zbliżeniowy mogą być wykonywane za granicą (w innej walucie). Wtedy następuje ich przewalutowanie na złotówki po kursie Mastercard z dnia ich wykonania.
7. Kursy walutowe Mastercard znajdziesz na ich oficjalnej stronie internetowej.
8. W Aplikacji mobilnej możesz zarządzać i sprawdzać aktualny status poszczególnych Usług BLIK.
9. Możesz wykonywać transakcje Usługami BLIK w ramach dziennych Limitów kwotowych. Po aktywacji poszczególnych Usług BLIK ustawimy dla nich domyślne dzienne Limity kwotowe, które możesz zmienić w Bankowości internetowej.
10. Podzieliliśmy dzienne Limity kwotowe na:
  - 1) Limit dla Usługi BLIK kody (w wartość tego limitu wliczamy również Transakcje powtarzalne BLIK wykonywane przy użyciu Płatności powtarzalnych BLIK oraz transakcje wykonywane bez kodu w zapamiętanych sklepach lub przeglądarkach w ramach Usługi BLIK kody),
  - 2) Limit dla Przelewu na telefon BLIK (w wartość tego limitu wliczamy również transakcje wykonane po akceptacji przez Ciebie Prośby o przelew BLIK),
  - 3) Limit dla usługi BLIK zbliżeniowy.
11. Dzięki **Usłudze BLIK kody** możesz:
  - 1) płacić za towary lub usługi w internecie i w aplikacjach sklepów,
  - 2) wypłacać gotówkę z wybranych bankomatów i Terminali POS,
  - 3) płacić za towary i usługi w sklepach, które przyjmują płatności przez Terminale POS lub inne urządzenia do płatności mobilnych.
12. Możesz wygenerować kod BLIK bez logowania się do Aplikacji mobilnej.
13. By wykonać transakcję Usługą BLIK kody:
  - 1) w Terminalu POS, bankomacie albo na stronie internetowej lub aplikacji sprzedawcy wybierz jako formę płatności Usługę BLIK kody,
  - 2) wpisz wygenerowany w Aplikacji mobilnej Kod BLIK w Terminalu POS, bankomacie albo na stronie płatności, do której przekieruje Cię sklep internetowy, oraz



- 3) Uwierzytelnij w celu Autoryzacji Dyspozycję w Aplikacji mobilnej - wpisz PIN lub użyj Identyfikatora biometrycznego.
14. W ramach Usługi BLIK kody możesz płacić za zakupy w internecie i aplikacjach sklepów bez wprowadzania Kodu BLIK – wystarczy, że dodasz sklep lub przeglądarkę do zapamiętanych. W przypadku takich transakcji Uwierzytelnij w celu Autoryzacji Dyspozycję w Aplikacji mobilnej – wpisz PIN lub użyj Identyfikatora biometrycznego.
15. Dzięki usłudze **Przelew na telefon BLIK** możesz:
  - 1) wysyłać Przelewy na telefon BLIK,
  - 2) odbierać przychodzące Przelewy na telefon BLIK.
16. Usługa Przelew na telefon BLIK pozwala Ci na wysyłanie Przelewów na telefon BLIK do odbiorców z aktywną Usługą Przelew na telefon BLIK. Takie przelewy to:
  - 1) przelewy wewnętrzne – gdy odbiorca ma u nas konto lub
  - 2) przelewy natychmiastowe Express Elixir – gdy odbiorca ma konto w innym banku.
17. Gdy wyślesz Przelew na telefon BLIK, zgadzasz się na udostępnienie numeru swojego Rachunku innym uczestnikom tej transakcji.
18. Po aktywacji Usługi BLIK kody możesz zgodzić się, żebyśmy przetwarzali dane z książki adresowej Urzędnia. Pozwala nam to pokazać, które numery są zarejestrowane w usłudze Przelew na telefon BLIK.
19. Usługa Przelew na telefon BLIK pozwala Ci także odbierać Przelewy na telefon BLIK. W tym celu musisz zarejestrować w usłudze swój Numer zaufany i przypisać go do Twojego Rachunku. Zrobisz to w dedykowanej Usługom BLIK sekcji ustawień w Aplikacji mobilnej.
20. Przelewy wysłane na Twój Numer zaufany trafią na Twój Rachunek.
21. Możesz połączyć swój Numer zaufany z Rachunkiem w naszym banku za pomocą Aplikacji mobilnej nawet jeśli jest już przypisany do aplikacji innego banku. Aktywując usługę w Aplikacji mobilnej wyrejestrujemy Twój numer w aplikacji innego banku.

#### **Przykład**

Tomek ma Numer zaufany: 111-222-333 i aktywował Usługę BLIK kody. Może więc wysyłać Przelewy na telefon BLIK do swoich znajomych, jeśli zna ich numery telefonów, a znajomi mają aktywną usługę Przelew na telefon BLIK. Znajomi nie mogą jednak wysyłać przelewów Tomkowi, bo nie ma aktywnej usługi Przelew na telefon BLIK. Dopiero, gdy Tomek ją aktywuje, przelewy wysyłane na jego Numer zaufany będą trafiały na jego Rachunek.

Jeśli jednak aktywuje usługę w innym banku, Przelew na telefon BLIK w Alior Banku zostanie automatycznie wyłączony i przelewy będą księgowane na koncie w innym banku.

22. Z usługi **Prośba o przelew BLIK** możesz korzystać, jeśli posiadasz aktywne Przelewy na telefon BLIK.
23. Dzięki usłudze Prośby o przelew BLIK możesz:
  - 1) wysyłać Prośby o przelew BLIK,
  - 2) akceptować lub odrzucać otrzymane Prośby o przelew BLIK,
  - 3) blokować Prośby o przelew BLIK od wybranych osób lub
  - 4) całkowicie zablokować Prośby o przelew BLIK.
24. By zrealizować Przelew na telefon BLIK i Prośbę o przelew BLIK, w Aplikacji mobilnej wybierz odbiorcę przelewu lub prośby z książki adresowej w swoim Urzędzeniu (jeśli wyraziłeś nam zgodę na przetwarzanie danych z książki adresowej Urzędzenia) lub podaj numer telefonu odbiorcy przelewu lub prośby, a następnie wprowadź kwotę oraz tytuł przelewu.
25. By Uwierzytelnić w celu Autoryzacji wychodzący Przelew na telefon BLIK potwierdź Dyspozycję w Aplikacji mobilnej PIN-em lub Identyfikatorem biometrycznym.



26. By Uwierzytelnić w celu Autoryzacji wysyłane oraz przychodzące Prośby o przelew BLIK potwierdź Dyspozycje w Aplikacji mobilnej PIN-em lub Identyfikatorem biometrycznym.
27. Przelewy na telefon BLIK i zaakceptowane Prośby o przelew BLIK księgujemy na Rachunku natychmiastowo.
28. Wyrejestrujemy Numer zaufany z usługi Przelew na telefon BLIK, gdy:
  - 1) usuniesz lub zmienisz Numer zaufany,
  - 2) zarejestrujesz ten sam Numer zaufany w tej usłudze w innym banku,
  - 3) Twoja Aplikacja mobilna zostanie zablokowana (przez Ciebie lub przez nas).
29. Kiedy wyrejestrujemy Numer zaufany z usługi Przelew na telefon BLIK nie będziesz mógł korzystać z usługi Przelew na telefon BLIK w zakresie odbierania przelewów przychodzących i usługi Prośba o przelew BLIK.
30. Możesz zacząć z nich ponownie korzystać dla nowego Numeru zaufanego. Wystarczy, że zarejestrujesz w Aplikacji mobilnej nowy Numer zaufany jako połączony z Twoim Rachunkiem (rejestracja w usłudze Przelew na telefon BLIK).
31. Dzięki usłudze **Płatności powtarzalne BLIK** możesz wykonywać Transakcje powtarzalne BLIK, aby płacić bezgotówkowo określone sprzedawcy internetowemu („Sprzedawca”) za zakupione towary lub usługi w modelu subskrypcyjnym (na przykład za korzystanie z serwisów streamingowych, za abonamenty, za cyklicznie dostarczane towary, za płatności za rachunki, itp.).
32. Usługa Płatności powtarzalne BLIK może być realizowana na kilka sposobów:
  - 1) przez wykonywanie Transakcji powtarzalnych BLIK na stałą kwotę, ze stałą częstotliwością, przez określony czas. Gdy zaakceptujesz warunki tego sposobu, kolejne Transakcje powtarzalne BLIK nie będą wymagały Uwierzytelnienia w celu Autoryzacji. Każda Transakcja powtarzalna BLIK niezgodna z określonymi w tym sposobie warunkami będzie wymagała Uwierzytelnienia w celu Autoryzacji (np. jeśli zdecydujesz się na zakup dodatkowej usługi w ramach abonamentu czy streamingu);
  - 2) przez wykonywanie Transakcji powtarzalnych BLIK na zmienne kwoty, ze zmienną częstotliwością, przez określony czas lub do odwołania. Gdy zaakceptujesz warunki tego sposobu, kolejne Transakcje powtarzalne BLIK będą wymagać Uwierzytelnienia w celu Autoryzacji;
  - 3) przez wykonywanie Transakcji powtarzalnych BLIK na zmienne kwoty, ze zmienną częstotliwością, przez określony czas lub do odwołania. Gdy zaakceptujesz warunki tego sposobu, kolejne Transakcje powtarzalne BLIK nie będą wymagać Uwierzytelnienia w celu Autoryzacji, chyba że ze względów bezpieczeństwa zostaniesz poproszony o Uwierzytelnienie w celu Autoryzacji danej Transakcji powtarzalnej BLIK.
33. O sposobie i warunkach realizacji danej Płatności powtarzalnej BLIK decyduje Sprzedawca.
34. By zatwierdzić Płatności powtarzalne BLIK:
  - 1) na stronie internetowej lub w aplikacji Sprzedawcy wybierz jako formę zapłaty Płatność powtarzalną BLIK,
  - 2) wpisz wygenerowany w Aplikacji mobilnej Kod BLIK na stronie płatności, do której przekieruje Cię sklep internetowy lub aplikacja Sprzedawcy,
  - 3) Uwierzytelnij w celu Autoryzacji Dyspozycję w Aplikacji mobilnej - wpisz PIN lub użyj Identyfikatora biometrycznego.
35. Przed zatwierdzeniem Płatności powtarzalnej BLIK na stronie internetowej lub w aplikacji Sprzedawcy i w Aplikacji mobilnej pojawią się szczegóły Płatności powtarzalnej BLIK, takie jak: kwota, częstotliwość, data ważności, sposób potwierdzania Transakcji powtarzalnych BLIK (czy wymaga Twojego zatwierdzenia w Aplikacji mobilnej) i dane Sprzedawcy.
36. Zatwierdzając Płatność powtarzalną BLIK wyrażasz zgodę na zainicjowanie przez Sprzedawcę kolejnych Transakcji powtarzalnych BLIK na podanych przez niego warunkach. W zależności od sposobu realizacji Płatności powtarzalnej BLIK Transakcje powtarzalne BLIK mogą wymagać od Ciebie ich Uwierzytelnienia w celu Autoryzacji.
37. Transakcje powtarzalne BLIK realizowane w ramach Płatności powtarzalnych BLIK są wykonywane z inicjatywy Sprzedawcy.
38. By zatwierdzić Transakcję powtarzalną BLIK, jeśli jest to wymagane, Uwierzytelnij w celu Autoryzacji Dyspozycję w Aplikacji mobilnej - wpisz PIN lub użyj Identyfikatora biometrycznego.



39. Zatwierdzenie Płatności powtarzalnej BLIK może być jednocześnie zatwierdzeniem pierwszej Transakcji powtarzalnej BLIK w danym cyklu.
40. Usunięcie Płatności powtarzalnej BLIK z Aplikacji mobilnej nie jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy, którą zawarłeś ze Sprzedawcą towaru lub usługi opłacanej Płatnościami powtarzalnymi BLIK.
41. Jeśli usuniesz daną Płatność powtarzalną BLIK z Aplikacji mobilnej skontaktuj się ze Sprzedawcą i ustal dalsze zasady płatności.
42. Możesz aktywować **usługę BLIK zbliżeniowy** – jeśli:
  - 1) posiadasz Urządzenie wyposażone w aktywny moduł NFC, czyli moduł płatności zbliżeniowych oraz
  - 2) posiadasz w Urządzeniu ustawione zabezpieczenie, którym jest blokada ekranu (funkcja blokady ekranu jest dostępna w ustawieniach Urządzenia) oraz
  - 3) ustawisz w ustawieniach Urządzenia Aplikację mobilną jako domyślną formę płatności.
43. Możesz aktywować usługę BLIK zbliżeniowy tylko na jednym Urządzeniu. Jeśli chcesz ją aktywować na kolejnym Urządzeniu, usuń ją z tego, na którym wcześniej ją aktywowałeś lub usuń to Urządzenie z listy Urządzeń powiązanych w Bankowości internetowej.
44. By Uwierzytelnić w celu Autoryzacji Dyspozycję w ramach usługi BLIK zbliżeniowy odblokuj swoje Urządzenie i zbliż je do Terminala POS.
45. Możesz wykonać Transakcje BLIKIEM zbliżeniowym bez logowania się Aplikacji mobilnej i bez dostępu do internetu – w tzw. trybie offline.
46. Transakcje BLIK zbliżeniowy obciążeniowe (czyli takie, które zmniejszają saldo Twojego Rachunku), wykonane w trybie online, od razu pomniejszają dostępne środki na Rachunku.
47. Transakcje BLIK zbliżeniowy obciążeniowe wykonane w trybie offline nie pomniejszają od razu środków na Rachunku. Możesz je wykonywać do ustalonego limitu. Po jego przekroczeniu musisz połączyć się z Internetem, by limit został odnowiony. Rachunek zostanie obciążony w dniu, w którym otrzymamy tę transakcję do rozliczenia.
48. Bank rozlicza Transakcję BLIK zbliżeniowy z datą jej otrzymania od PSP. Wtedy obciążamy Twój Rachunek i naliczamy opłaty i prowizje zgodnie z Taryfą opłat i prowizji.
49. Zwrot środków z Transakcji BLIK zbliżeniowy księgujemy z datą jego otrzymania. Jeśli Transakcja BLIK zbliżeniowy była wykonana w innej walucie niż waluta Rachunku, przeliczymy ją po kursie Mastercard z dnia jej wykonania.
50. Po Preautoryzacji blokujemy środki na Twoim Rachunku do czasu rozliczenia Transakcji BLIK zbliżeniowy. Rozliczenie następuje najpóźniej w ciągu 33 dni od Preautoryzacji. Kwotę blokujemy w PLN. Jeśli Preautoryzacja była w innej walucie niż PLN przeliczymy ją po kursie Mastercard z dnia jej wykonania.
51. Jeśli w ciągu 33 dni od Preautoryzacji nie otrzymamy Transakcji BLIK zbliżeniowy do rozliczenia, blokada środków zostanie zdjęta. Brak blokady lub blokada na niepełną kwotę Transakcji BLIK zbliżeniowy nie zwalnia Cię z obowiązku zapewnienia na Rachunku środków na rozliczenie tej transakcji.
52. Wycofanie Transakcji BLIK zbliżeniowy księgujemy z datą otrzymania informacji o jej wycofaniu. Jeśli Transakcja BLIK zbliżeniowy była wykonana w innej walucie niż waluta Rachunku, przeliczymy ją po kursie Mastercard z dnia oryginalnej Transakcji. Jeśli pobraliśmy prowizję, zwrócimy ją w dniu rozliczenia wycofania.
53. Transakcje BLIK zbliżeniowy wykonane w czasie aktywności Usługi BLIK zbliżeniowy obciążają Twój Rachunek, nawet jeśli Bank otrzyma je po dezaktywacji Usługi.
54. Dla Transakcji BLIK zbliżeniowy w walutach innych niż PLN, na Wyciągu z rachunku pokażemy: oryginalną kwotę i walutę Transakcji BLIK zbliżeniowy, kwotę i walutę zaksięgowaną na Rachunku oraz zastosowany kurs.
55. Brak blokady lub blokada na niepełną kwotę Transakcji BLIK zbliżeniowy nie zwalnia Cię z obowiązku zapewnienia środków na Rachunku na rozliczenie tej transakcji i pobranie opłat zgodnie z Taryfą opłat i prowizji. Jeśli nie zapewnisz środków na Rachunku, może dojść do zadłużenia przeterminowanego. Szczegóły znajdziesz w „Regulaminie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych”.
56. Za korzystanie z usługi BLIK zbliżeniowy pobieramy opłaty i prowizje, zgodnie z Taryfą opłat i prowizji.



57. Podmiot, który realizuje transakcje BLIK zbliżeniowy, może doliczyć dodatkową opłatę (tzw. surcharge). Zanim to zrobi, poinformuje Cię o tym. Ta opłata nie zależy od nas i nie jest ujęta w Taryfie Opłat i Prowizji.

## **Część 7. - jak możesz korzystać z systemu mojeID**

1. Możesz korzystać z systemu mojeID, jeśli potwierdzimy Twoją tożsamość i wydamy Ci Środek identyfikacji elektronicznej.
2. Środek identyfikacji elektronicznej zawiera Dane identyfikujące mojeID.
3. Najpierw sprawdzimy Twoją tożsamość, a dopiero po jej potwierdzeniu wydamy Środek identyfikacji elektronicznej.
4. Środek identyfikacji elektronicznej wydajemy na określony czas.
5. Do Danych identyfikujących mojeID osoby fizycznej zalicza się:
  - 4) nazwisko,
  - 5) imię lub imiona,
  - 6) data urodzenia oraz
  - 7) PESEL.
6. Jeśli zmienisz Dane identyfikujące mojeID, Twój Środek identyfikacji elektronicznej wygaśnie. Wtedy ponownie potwierdzimy Twoją tożsamość i wydamy Ci nowy Środek identyfikacji elektronicznej.
7. Przez system mojeID możesz przekazać dodatkowe dane, które wyślemy jako informacje dodatkowe.

## **Część 8. - jakie są zasady bezpieczeństwa**

1. Zapewniamy, że nasze systemy, w których wykonujesz Dyspozycje, są bezpieczne. Robimy to z najwyższą starannością i używamy do tego właściwych rozwiązań technicznych.
2. Powiadom nas jak najszybciej i zmień PIN lub Hasło dostępu lub zablokuj Kanały elektroniczne, jeśli:
  - 1) podejrzewasz lub wiesz, że ktoś zdobył Twoje dane do logowania,
  - 2) ktoś użył Twoich Kanałów elektronicznych,
  - 3) zobaczysz transakcje lub inne operacje, które nie były przez Ciebie zlecane,
  - 4) stracisz dane do logowania albo ktoś je ukradnie,
  - 5) stracisz albo zmienisz Telefon do Kodów uwierzytelniających lub numer telefonu do kontaktu z nami – na przykład zgubisz telefon z kartą SIM, samą kartę SIM,
  - 6) stracisz Urządzenie z Aplikacją mobilną lub
  - 7) podejrzewasz, że Twoje Urządzenie ma złośliwe oprogramowanie, na przykład takie, które może służyć do wykradania danych.

Kartę możesz zastrzec:

- osobiście w Placówce,
- telefonicznie: pod numerem +48 12 370 70 00, w zewnętrznym systemie zastrzegania kart płatniczych pod numerem +48 828 828 828 lub
- elektronicznie: w Bankowości internetowej lub Aplikacji mobilnej.

3. W wyjątkowych sytuacjach mamy prawo wprowadzić dodatkowe ograniczenia i zabezpieczenia dla Dyspozycji składanych przez Kanały elektroniczne. Zrobimy to z ważnych przyczyn, które mają wpływ na bezpieczeństwo naszych systemów informatycznych, ochronę Twoich danych i przeciwdziałanie oszustwom. Użyjemy takich środków tylko wtedy, gdy będziemy mieć uzasadnione podejrzenie oszustwa, nadużycia lub próby zmanipulowania Ciebie w związku z daną Dyspozycją.



4. Korzystanie z Kanałów elektronicznych jest bezpieczne, o ile przestrzegasz zasad bezpieczeństwa. Ryzyko może pojawić się w wyniku określonych działań, na przykład, gdy potwierdzisz Dyspozycję bez jej dokładnego sprawdzenia lub gdy ktoś będzie próbował:
  - 1) ukraść Twoje dane (na przykład PIN, Identyfikator biometryczny) lub Twoje Urządzenie,
  - 2) podszyć się pod Alior Bank i nakłonić Cię do potwierdzenia fałszywych Dyspozycji,
  - 3) przejąć za pomocą złośliwego oprogramowania kontrolę nad Urządzeniem lub
  - 4) podszyć się pod Ciebie i zlecać w Twoim imieniu Dyspozycje przez Infolinię.
5. Skutki sytuacji wymienionych w części 8, punkcie 4 to na przykład:
  - 1) dostęp niepowołanej osoby do Twoich danych w Kanałach elektronicznych,
  - 2) transakcje, na przykład polecenie przelewu, dokonywane w Twoim imieniu przez niepowołane osoby lub
  - 3) zatwierdzenie niechcianej transakcji.
6. Zalecamy Ci, by używać przeglądarek internetowych, urządzeń i systemów operacyjnych z listy na Naszej stronie internetowej w zakładce Bezpieczeństwo..

## Część 9 - jak bezpiecznie używać Kanałów elektronicznych

1. Zanim się zalogujesz, zawsze sprawdzaj poprawność adresu strony Bankowości internetowej lub Aplikacji Alior 4 Trader, który wpisujesz. Zwróć uwagę i zweryfikuj pojawiające się ostrzeżenia od przeglądarki, które dotyczą certyfikatu bezpieczeństwa (jeśli takie się pojawiają). Upewnij się, że połączenie ze stroną jest szyfrowane, na przykład czy adres zaczyna się od HTTPS.
2. Przed potwierdzeniem Dyspozycji dokładnie przeczytaj cały komunikat z Kodem uwierzytelniającym lub informacje z Powiadomienia w Bankowości mobilnej. Sprawdź, czy dane dotyczące Dyspozycji w komunikacie (na przykład, w przypadku przelewu, część numeru konta i kwota) zgadzają się ze złożoną przez Ciebie Dyspozycją. Jeśli nie – anuluj Dyspozycję i skontaktuj się z Infolinią.
3. Regularnie aktualizuj system operacyjny oraz zainstalowane programy, zwłaszcza programy antywirusowe (z ich bazą sygnatur wirusów) i przeglądarkę internetową, na Urządzeniu, które służy do logowania do Bankowości internetowej i Bankowości mobilnej.
4. Nie korzystaj z Bankowości internetowej ani Aplikacji Alior 4 Trader na niezaufanych urządzeniach – na przykład w kafejce internetowej lub na komputerze, na którym jest zalogowany inny użytkownik.
5. Na niezaufanym urządzeniu nie instaluj Aplikacji mobilnej ani się do niej nie loguj.
6. Nie korzystaj z publicznych sieci Wi-Fi, gdy używasz Bankowości internetowej, Aplikacji mobilnej lub Aplikacji Alior 4 Trader.
7. Uważaj na próby nakłonięcia Cię do działań, takich jak np. kliknięcie w link, pobranie programu, podanie swoich danych, potwierdzenie Powiadomienia w Bankowości mobilnej, przekazanie Kodu uwierzytelniającego. Takie próby mogą pojawić się w e-mailach, SMS-ach, MMS-ach, serwisach społecznościowych, komunikatorach czy rozmowach telefonicznych.
8. Nie otwieraj załączników ani nie klikaj w linki z podejrzanych e-maili (na przykład z błędami językowymi czy też pochodzących z innego adresu niż oficjalny) i nie odpisuj na takie wiadomości. Fałszywe e-maile to najczęstszy sposób zainfekowania komputera złośliwym oprogramowaniem.
9. Chroń swoje ważne dane, na przykład adres, numer PESEL, hasła, loginy i inne wrażliwe dane. Nie udostępniaj ich osobom i podmiotom, którym nie ufasz.
10. Chroń swoje dokumenty. Jeśli zgubisz je lub ktoś je ukradnie, od razu je zastrzeż. Pamiętaj, że przestępcy mogą wykorzystać Twoje dane do kradzieży tożsamości, danych lub pieniędzy.

### **Dokument tożsamości możesz zastrzec:**

- osobiście w Placówce lub
- telefonicznie – pod numerem +48 12 370 70 00.



11. Czytaj informacje o nowych zagrożeniach na Naszych stronach internetowych. Znajdziesz na nich porady, jak rozpoznać zagrożenia i jak się przed nimi chronić (sekcja Nowe zagrożenia, a także banery informacyjne na stronie logowania).
12. Bądź czujny i zwracaj uwagę na wygląd strony logowania do Bankowości internetowej, Aplikacji mobilnej lub Aplikacji Alior 4 Trader. Jeżeli sposób logowania wygląda inaczej niż zwykle (na przykład trwa dużo dłużej, pojawiają się nowe okna czy prośby o dodatkowe działania), skontaktuj się z Infolinią – komputer może mieć złośliwe oprogramowanie.
13. Nie pozwól, aby ktoś zarejestrował swój Identyfikator biometryczny (zwłaszcza odcisk palca lub obraz twarzy) na Twoim Urządzeniu z Aplikacją mobilną. To może dać nieuprawnionym osobom dostęp do aplikacji. Chronić dostęp do swojego Urządzenia.
14. Gdy zmienisz podany nam numer telefonu, poinformuj nas o tym pisemnie albo przez Kanały elektroniczne.
15. Jeśli masz pytania lub chcesz zgłosić sprawę związaną z bezpieczeństwem, zadzwoń do nas pod numer +48 12 370 70 00 albo odwiedź najbliższą Placówkę.
16. Gdy korzystasz z Kanałów elektronicznych, nie podawaj danych naruszających prawo i stosuj się do naszych zaleceń bezpieczeństwa.
17. Chronić swoje dane do logowania do Kanałów elektronicznych (na przykład Identyfikator, Identyfikator biometryczny, hasła, PIN-y).
  - 1) Nie zapisuj tych danych w żadnej formie i na żadnym urządzeniu (w tym na papierze, w telefonie czy na komputerze).
  - 2) Nie udostępniaj tych danych nikomu, także w rozmowie telefonicznej, nawet jeśli rozmówca podaje się za naszego pracownika, policjanta czy osobę bliską.
18. Chronić telefon komórkowy, którego numer został podany nam do obsługi Kodów uwierzytelniających.
19. Chronić Urządzenie z zainstalowaną Aplikacją mobilną.
20. Jeśli Twój Instrument płatniczy zostanie utracony, skradziony, przywłaszczony lub użyty w sposób nieuprawniony, od razu nas o tym powiadom. Zrobisz to przez Bankowość internetową, Bankowość mobilną, Infolinię lub w dowolnej naszej Placówce.
21. Gdy używasz Aplikacji mobilnej, nie korzystaj z programów, które pozwalają na zdalny dostęp do urządzenia (tak zwany zdalny pulpit).
22. Gdy używasz Bankowości internetowej na Urządzeniu lub komputerze, nie korzystaj z programów, które pozwalają na zdalny dostęp do urządzenia (tak zwany zdalny pulpit).
23. Czytaj ostrzeżenia o oszustwach i zagrożeniach w usługach płatniczych. Komunikaty z ostrzeżeniami znajdziesz na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, ([www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)) Komisji Nadzoru Finansowego ([www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)) i na Naszej stronie internetowej w zakładce Bezpieczeństwo. Jeśli masz wątpliwości, skontaktuj się z nami przez Bankowość internetową, Bankowość mobilną albo telefonicznie pod numerem +48 12 370 70 00.
24. Czytaj wiadomości, które dostajesz przez Bankowość internetową, Bankowość mobilną, w SMS-ach i e-mailach. Dzięki temu dowiesz się więcej o składanych nam Dyspozycjach lub rodzajach zlecanych nam transakcji. Informuj nas o wszystkich ewentualnych nieprawidłowościach.
25. Gdy ustawiasz Hasło dostępu, PIN uwierzytelniający lub TelePIN, wybierz trudne do odgadnięcia kombinacje i regularnie je zmieniaj. Nie wolno używać:
  - 1) ciągów takich samych lub kolejnych cyfr, na przykład 1111, 0000, 1234, 4321 lub
  - 2) kombinacji związanych z Twoją datą urodzenia, numerem PESEL, numerem dokumentu tożsamości, numerem telefonu oraz innymi Twoimi danymi osobowymi.

## **Cześć 10. - kiedy możesz zablokować Kanały elektroniczne lub z nich zrezygnować**

1. Zablokowanie Kanału elektronicznego oznacza, że nie możesz z niego korzystać.
2. Możesz zablokować dowolny Kanał elektroniczny (z wyłączeniem Infolinii) osobno lub wszystkie naraz.



3. Możesz zablokować Kanały elektroniczne, jeśli złożysz odpowiednią Dyspozycję przez Infolinię, w Placówce lub innym udostępnionym przez nas sposobem.
4. Możemy także zablokować Kanały elektroniczne, jeśli:
  - 1) przekroczysz dozwoloną liczbę błędnych prób logowania. Limit w Bankowości internetowej i Bankowości mobilnej wynosi 5 kolejnych nieudanych prób. Infolinia ma swój własny, zmienny limit – określają go nasze reguły bezpieczeństwa,
  - 2) przekroczysz dozwoloną liczbę błędnych prób Uwierzytelnienia w celu Autoryzacji Dyspozycji – limity takie jak w części 10, punkcie 4, podpunkcie 1),
  - 3) pojawi się zagrożenie, że złośliwe oprogramowanie przechwyci Twoje dane,
  - 4) zaobserwujemy, że logowanie za pomocą Twoich danych odbywa się bardzo często w krótkim czasie,
  - 5) podejrzewamy, że ktoś poza Tobą ma dostęp do Twoich Kanałów elektronicznych,
  - 6) ktoś użyje naszych systemów, Kanałów elektronicznych lub produktów w sposób niezgodny z prawem,
  - 7) ktoś zrobi coś, co zagrazi bezpieczeństwu naszych systemów lub danych,
  - 8) przez 90 dni od podpisania Umowy nie aktywujesz żadnego Kanału elektronicznego innego niż Infolinia – w takim przypadku możemy poinformować Cię o zablokowaniu Kanałów elektronicznych,
  - 9) przez kolejne 6 miesięcy nie korzystasz z innych Kanałów elektronicznych niż Infolinia i nie masz aktywnych produktów, usług ani pełnomocnictw do produktów i usług innych osób – w takim przypadku możemy poinformować Cię o zablokowaniu Kanałów elektronicznych,
  - 10) podejrzewamy nieuprawnione użycie Instrumentu płatniczego lub celowe przeprowadzenie nieautoryzowanej transakcji płatniczej, lub
  - 11) korzystasz z Kanałów elektronicznych w związku z produktem kredytowym i zwiększy się ryzyko, że stracisz zdolność kredytową dla tego produktu.
5. Przed zablokowaniem Kanałów elektronicznych z powodów podanych w części 10, punkcie 4 informujemy Cię o tym. Jeśli nie będzie to możliwe, spróbujemy skontaktować się z Tobą jak najszybciej po zablokowaniu Kanałów elektronicznych. Wyślemy SMS na podany numer telefonu. Nie zrobimy tego, jeśli przekazanie takiej informacji nie byłoby dozwolone przez przepisy prawa lub ze względu na bezpieczeństwo.
6. Odblokujemy Kanały elektroniczne, gdy przestaną istnieć powody ich zablokowania wymienione w części 10, punktach 3 i 4.
7. Możesz odblokować:
  - 1) TelePIN – gdy złożysz Dyspozycję konsultantowi Infolinii, w Placówce lub samodzielnie w Bankowości internetowej (jeśli jest aktywna),
  - 2) Bankowość internetową, Bankowość mobilną i Aplikację Alior 4 Trader:
    - a) w Placówce,
    - b) gdy zadzwonisz do konsultanta Infolinii – nie dotyczy to blokad wymienionych w części 10, punkcie 4, podpunktach 8) oraz 9), a także blokad wynikających z bezpieczeństwa, lub
    - c) samodzielnie przez formularz dostępny na stronie logowania do Bankowości internetowej – nie dotyczy to blokad wymienionych w części 10, punkcie 4, podpunktach 8) oraz 9) oraz blokad wynikających z bezpieczeństwa.
8. Możemy tymczasowo wyłączyć Kanały elektroniczne, jeśli wcześniej informujemy o tym na Naszej stronie internetowej.
9. Zawieramy z Tobą Umowę na czas nieokreślony. Zarówno Ty, jak i my, możemy rozwiązać Umowę w formie pisemnej. Rozwiązanie Umowy nie wpływa na umowy o produkty dla osób fizycznych, zawarte na jej podstawie pomiędzy Tobą a nami..
10. Jeśli Umowa została przez Ciebie zawarta poza Placówką, masz prawo odstąpić od tej Umowy w ciągu 14 dni od jej zawarcia. Wystarczy, że złożysz nam oświadczenie o takiej decyzji – nie musisz podawać powodu.
11. Po rozwiązaniu Umowy stracisz dostęp do Kanałów elektronicznych.

## **Część 11. - kiedy stosujemy Silne uwierzytelnienie i jak ono działa**

1. Stosujemy Silne uwierzytelnienie, gdy:
  - 1) uzyskujesz dostęp do swoich produktów przez Kanały elektroniczne, które zostały przez Ciebie aktywowane,
  - 2) składasz Dyspozycje, które dotyczą transakcji płatniczych wykonywanych przez Kanały elektroniczne.
  - 3) inicjujesz w Bankowości Internetowej lub Bankowości Mobilnej:
    - a) utworzenie lub zmianę szablonu płatności,
    - b) zmianę danych dostępowych do Kanałów elektronicznych,
    - c) zmianę danych lub metod stosowanych w Silnym uwierzytelnieniu,
    - d) zmianę Limitów kwotowych w Kanałach elektronicznych,
    - e) zmianę limitów operacji dla karty płatniczej,
    - f) aktywację karty płatniczej lub
    - g) tokenizację karty płatniczej,
  - 4) wykonujesz transakcję typu e-commerce (na przykład w sklepie internetowym) kartą płatniczą – zgodnie z Regulaminem kart płatniczych Alior Banku SA,
  - 5) logujesz się do Aplikacji Alior 4 Trader zainstalowanej na komputerze oraz przez przeglądarkę internetową. Możesz złożyć przez Infolinię Biura Maklerskiego Dyspozycję włączenia lub wyłączenia dodatkowej weryfikacji Kodu uwierzytelniającego do logowania, lub
  - 6) składasz Dyspozycję maklerską w Bankowości internetowej. Możesz złożyć przez Infolinię Biura Maklerskiego lub w Bankowości internetowej Dyspozycję włączenia lub wyłączenia dodatkowej weryfikacji Kodem uwierzytelniającym.
2. Gdy logujesz się do Bankowości internetowej, stosujemy Silne uwierzytelnienie z użyciem następujących metod:
  - 1) Podajesz swój Identyfikator i Hasło dostępu, a następnie:
    - a) przy logowaniu przy użyciu Kodu uwierzytelniającego – wpisujesz ten kod w Bankowości internetowej,
    - a) przy logowaniu przy użyciu Powiadomienia w Bankowości mobilnej – potwierdzasz je na swoim Urządzeniu domyślnym. Możesz też zeskanować kod QR za pomocą Urządzenia domyślnego, a następnie wpisać otrzymany jednorazowy kod w Bankowości internetowej.
  - 2) Możesz oznaczyć Urządzenie, którego używasz jako urządzenie dedykowane. Aby to zrobić, oznacz dane urządzenie jako powiązane urządzenie w Bankowości internetowej i zapewnij, że tylko Ty korzystasz z tego urządzenia. Przy każdym logowaniu sprawdzamy, czy logujesz się przez powiązane urządzenie. Logujesz się wtedy za pomocą Identyfikatora i Hasła dostępu, a my dodatkowo weryfikujemy, czy logujesz się przy użyciu powiązanego urządzenia.
  - 3) Możesz logować się przy użyciu powiązanego urządzenia przez określony przez nas czas. Ze względów bezpieczeństwa możemy poprosić o dodatkowe Uwierzytelnienie za pomocą Kodu uwierzytelniającego lub Powiadomienia w Bankowości mobilnej.
  - 4) Silne uwierzytelnienie możemy też wykonać na podstawie Profilu behawioralnego, gdy podasz swój Identyfikator i Hasło dostępu.
3. Gdy logujesz się do Aplikacji mobilnej, Silne uwierzytelnienie realizujemy przez zweryfikowanie Urządzenia z aktywną Aplikacją mobilną, a następnie:
  - 1) jeśli logujesz się PIN-em uwierzytelniającym – podajesz PIN uwierzytelniający w Aplikacji mobilnej,
  - 2) jeżeli logujesz się Uwierzytelnieniem biometrycznym – Uwierzytelniasz się Identyfikatorem biometrycznym lub
  - 3) możemy też zweryfikować Cię na podstawie Twojego Profilu behawioralnego.
4. Powiązane urządzenie, o którym mowa w części 11, punkcie 2, podpunkcie 2), może być używane tylko przez Ciebie. Nikomu go nie udostępniaj.
5. Udostępniamy nasz interfejs dostępowy dostawcom, którzy:



- 1) świadczą usługę dostępu do informacji o rachunku,
- 2) świadczą usługę inicjowania płatności lub
- 3) wydają Instrumenty płatnicze oparte na karcie  
– w celu świadczenia tych usług.

## Część 12. - jakie są opłaty i prowizje

1. W trakcie Umowy obowiązuje Taryfa opłat i prowizji. Opisujemy w niej:
  - 1) wysokość i zasady pobierania przez nas opłat i prowizji za obsługę oraz ewentualne zmiany Umowy,
  - 2) warunki, wysokość i zasady zmian opłat i prowizji, oraz
  - 3) zasady i sposób informowania o zmianach Taryfy opłat i prowizji.
2. Mamy prawo pobierać opłaty i prowizje z Rachunku – bez względu na jego saldo.
3. Możemy zrezygnować z pobierania opłat i prowizji.
4. Aktualną Taryfę opłat i prowizji znajdziesz w Kanałach elektronicznych oraz w każdej Placówce.

## Część 13. - jak możesz złożyć reklamację

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,
    - b) 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 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 bankowości 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 go mamy w naszym systemie lub
- na piśmie w postaci papierowej na Twój adres do korespondencji, który został nam przez Ciebie podany.

3. Reklamacje rozpatrujemy najszybciej, jak to możliwe:

- 1) do 15 dni roboczych od otrzymania reklamacji – jeśli dotyczy ona usług płatniczych, które są zdefiniowane w „Ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych” dalej: Ustawa o usługach płatniczych),
- 2) do 30 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji – jeśli dotyczy ona innych przypadków.

4. 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 rozpatrzemy i udzielimy Ci odpowiedzi – nie może on jednak przekroczyć:
  - a) 35 dni roboczych od dnia, w którym otrzymaliśmy Twoją reklamację – jeśli dotyczy ona usług płatniczych, które są zdefiniowane w Ustawie o usługach płatniczych,
  - b) 60 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy Twoją reklamację – jeśli dotyczy pozostałych przypadków.

5. Możemy Cię prosić o przekazanie informacji lub dokumentów, które będą nam potrzebne w czasie rozpatrywania reklamacji, np. wydruków z terminala, rachunków, faktur, pisemnych oświadczeń.

6. 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 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) wystąpić z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego 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 tej 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](mailto:arbitraz.kancelaria@zbp.pl)
- b) na piśmie w postaci papierowej na adres: Bankowy Arbitraż Konsumencki, ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa

Arbiter Bankowy może odmówić rozpatrzenia sprawy, jeśli:

- spór wykracza poza kategorie, którymi zajmuje się Arbiter Bankowy,
- nie zakończymy postępowania Twojego reklamacyjnego,

- spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania przed Arbitrem Bankowym spowoduje dla nas uciążliwości,
- Arbiter Bankowy, inny podmiot lub sąd rozpatrzył lub prowadzi sprawę między nami a Tobą 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 w rejestrze podmiotów uprawnionych, prowadzonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz na stronie internetowej [www.zbp.pl](http://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 zwolnić Cię z opłaty. Jeśli tego nie zrobi i jej nie wpłacisz, Rzecznik nie rozparzy 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 postępowania Twojego reklamacyjnego,
- spór spowoduje dla nas uciążliwości,
- 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 opłacisz wniosku i Rzecznik Finansowy nie zwolni Cię z niego.

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 Twojego miejsca zamieszkania lub sądu właściwego dla miejsca wykonania umowy.

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

## **Część 14. - co jeszcze warto wiedzieć**

1. 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).
2. 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. 385<sup>1</sup> kodeksu cywilnego, wprowadzić nowego postanowienia.
3. 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 Placówkach.
4. 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.
5. Jeśli zgłosisz sprzeciw wobec zmian, ale nie wypowiesz Umowy, Umowa wygaśnie dzień przed wejściem zmian w życie. Zgłoszenie sprzeciwu jest bezpłatne.
6. Możemy zlecać niektóre usługi w ramach Kanałów elektronicznych innym podmiotom. Bierzymy pełną odpowiedzialność za czynności, które są wykonywane za pośrednictwem tych podmiotów. Wszystkie dane, które przekazujemy w takim celu, są objęte tajemnicą bankową i przepisami o ochronie danych.
7. Podstawy prawne, które pozwalają nam przetwarzać Twoje dane z Profilu behawioralnego, to:
- 1) artykuł 9 ustęp 2 litera g Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych),
  - 2) artykuły 97- 98 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniającej dyrektywy 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylającej dyrektywę 2007/64/WE (Dyrektywy PSD2),
  - 3) artykuł 2 i artykuł 18 Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2018/389 z dnia 27 listopada 2017 r. uzupełniającego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 w odniesieniu do



regulacyjnych standardów technicznych, które dotyczą silnego uwierzytelniania klienta oraz wspólnych i bezpiecznych otwartych standardów komunikacji, oraz

- 4) artykuł 10 ustawy z 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych.
8. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów związanych z wykonaniem Umowy jest:
  - 1) jeżeli Ty pozywasz nas:
    - a) sąd rejonowy – jeżeli wartość przedmiotu sporu wynosi do 100 000 zł albo
    - b) sąd okręgowy – jeżeli wartość przedmiotu sporu przekracza 100 000 złMożesz pozwać nas, zgodnie z powyższym, do:
    - a) Sądu Rejonowego dla Warszawy-Woli w Warszawie albo Sądu Okręgowego w Warszawie,
    - b) sądu rejonowego albo sądu okręgowego właściwego dla Twojego miejsca zamieszkania lub
    - c) sądu rejonowego albo sądu okręgowego właściwego dla miejsca wykonania Umowy.
  - 2) jeżeli my pozywamy Ciebie, skierujemy sprawę do właściwego dla Twojego miejsca zamieszkania:
    - a) sądu rejonowego – jeżeli wartość przedmiotu sporu wynosi do 100 000 zł albo
    - b) sądu okręgowego – jeżeli wartość przedmiotu sporu przekracza 100 000 zł.

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.