

Obowiązuje:
- od 8 grudnia 2020 r.



Regulamin korzystania z usług dostępu do informacji o rachunku (AIS) oraz inicjowania transakcji płatniczej (PIS) świadczonych przez Alior Bank

Postanowienia ogólne

§1

Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania z usług dostępu do informacji o Rachunku (AIS) oraz inicjowania transakcji płatniczej (PIS) świadczonych na rzecz Klientów.

§2

1. Użyte w dalszej części Regulaminu pojęcia oznaczają:

- 1) **Account Information Service (AIS)** – usługa dostępu do informacji o Rachunku on-line polegająca na pozyskiwaniu i dostarczaniu skonsolidowanych informacji na temat Rachunku lub Rachunków Klienta prowadzonych przez ASPSP, o której mowa w art. 3 ust. 6 Ustawy o Usługach Płatniczych (UUP);
- 2) **Account Servicing Payment Service Provider (ASPSP)** – inny niż Bank Dostawca prowadzący Rachunek płatniczy dla Klienta;
- 3) **Aplikacja Mobilna (Alior Mobile)** – oprogramowanie zainstalowane na urządzeniu mobilnym (smartfony, tablety i palmtopy), służące do obsługi Bankowości Mobilnej. Zakres funkcjonalny Aplikacji Mobilnej, w tym rodzaje dyspozycji, jakie mogą zostać złożone przy jej pomocy znajdują się na stronie internetowej Banku;
- 4) **Application Programming Interface (API)** – interfejs programistyczny aplikacji, czyli ściśle określony zestaw reguł i ich opisów, w jaki programy komputerowe komunikują się między sobą;
- 5) **Bank** – Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;
- 6) **Bankowość Internetowa (Alior Online)** – usługa zapewniająca dostęp do informacji o produktach Klienta oraz możliwość składania dyspozycji z wykorzystaniem sieci Internet i urządzenia wyposażonego w przeglądarkę internetową. Zakres funkcjonalny Bankowości Internetowej, w tym rodzaje dyspozycji, jakie mogą zostać złożone przy jej pomocy znajdują się na stronie internetowej Banku;
- 7) **Bankowość Mobilna** – usługa zapewniająca dostęp do informacji o produktach Klienta 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; Zakres funkcjonalny Bankowości Mobilnej, w tym rodzaje dyspozycji, jakie mogą zostać złożone przy jej pomocy, znajdują się na stronie internetowej Banku;
- 8) **Bankowość Telefoniczna** – usługa zapewniająca dostęp do informacji o produktach Klienta oraz możliwość składania dyspozycji przy użyciu telefonu z wybieraniem tonowym (może zostać naliczona opłata za połączenie zgodnie z taryfą operatora);
- 9) **Dostawca** – bank lub inny podmiot uprawniony na podstawie UUP do świadczenia usług płatniczych na rzecz Klienta;
- 10) **IVR** – usługa zapewniająca całodobowy, automatyczny dostęp do informacji o produktach Klienta przy użyciu telefonu z wybieraniem tonowym;
- 11) **Kanały Elektroniczne** – Bankowość Internetowa (w tym traktowana odrębnie – funkcjonalność przeznaczona do inicjowania płatności przez podmioty trzecie oraz funkcjonalność przeznaczona do dostępu przez podmioty trzecie do informacji o rachunkach płatniczych, jak również przeznaczona dla usług dostawców wydających instrumenty oparte na karcie, Bankowość Telefoniczna, Bankowość Mobilna, IVR. Poszczególne Kanały Elektroniczne mogą być dostępne w różnych wersjach i pod różnymi nazwami handlowymi, które mogą się różnić między sobą wymogami technicznymi oraz funkcjonalnościami. Lista udostępnianych systemów oraz ich zakres funkcjonalny, w tym rodzaje dyspozycji, jakie mogą zostać złożone przy ich pomocy, znajdują się na stronie internetowej Banku;
- 12) **Klient** – osoba fizyczna korzystająca bądź ubiegająca się o korzystanie z usług AIS lub PIS świadczonych przez Bank;
- 13) **Payment Initiation Service (PIS)** – usługa inicjowania transakcji płatniczej polegająca na zainicjowaniu zlecenia płatniczego przez Bank na wniosek Klienta z Rachunku Klienta prowadzonego przez ASPSP, o której mowa w art. 3 ust. 5 UUP;
- 14) **Placówka Banku** – jednostka organizacyjna Banku wykonująca czynności bankowe;
- 15) **Placówka Partnerska** – jednostka organizacyjna Partnera Banku, czyli podmiotu świadczącego usługi pośrednictwa w zakresie czynności bankowych na podstawie umowy agencyjnej zawartej z Bankiem;

- 16) **Rachunek, Rachunek płatniczy** – rachunek płatniczy prowadzony dla Klienta służący do wykonywania transakcji płatniczych, o którym mowa w art. 2 pkt 25) UUP;
- 17) **Regulamin** – niniejszy Regulamin korzystania z usług dostępu do informacji o rachunku (AIS) oraz inicjowania transakcji płatniczej (PIS) świadczonych przez Alior Bank;
- 18) **Silne uwierzytelnienie** – uwierzytelnienie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:
 - a. wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie Klient,
 - b. posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie Klient,
 - c. cechy charakterystyczne Klienta,będących integralną częścią tego uwierzytelnienia oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych;
- 19) **Szczególnie chronione dane dotyczące płatności** – dane, w tym indywidualne dane uwierzytelniające, które mogą być wykorzystywane do dokonywania oszustw, z wyłączeniem imienia i nazwiska lub nazwy Klienta i numeru jego Rachunku – w przypadku działalności prowadzonej przez Dostawców świadczących usługi AIS i PIS;
- 20) **Umowa** – Umowa ramowa o świadczenie usług oferowanych przez Bank dla osoby fizycznej, zawarta pomiędzy Bankiem i osobą fizyczną, na podstawie, której możliwe jest korzystanie z Kanałów Elektronicznych;
- 21) **Ustawa o usługach płatniczych (UUP)** – Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 659 ze zm.).

Zasady świadczenia usług

§3

1. Usługi AIS i PIS są realizowane przez Bank na podstawie wyrażonej przez Klienta w sposób niebudzący wątpliwości zgody na świadczenie każdej z tych usług.
2. Korzystanie przez Klienta z usługi AIS lub PIS poprzez Kanały Elektroniczne wymaga zawarcia przez Klienta Umowy z Bankiem.
3. Wyrażenie zgody na realizację usługi AIS lub PIS oznacza upoważnienie Banku przez Klienta do działania w jego imieniu wobec ASPSP w zakresie niezbędnym do realizacji każdej z tych usług.
4. Usługi AIS i PIS są realizowane przez Bank przy wykorzystaniu udostępnionego przez ASPSP dedykowanego API bądź rozwiązania zastępczego.
5. Klient może korzystać z usług AIS i PIS tylko w stosunku do Rachunków, do których posiada dostęp on-line i ma prawo z nich korzystać jako ich posiadacz, współposiadacz, pełnomocnik posiadacza bądź przedstawiciel ustawowy posiadacza. W przypadku Rachunku wspólnego Klient powinien posiadać zgodę drugiego współposiadacza na korzystanie z usługi AIS lub PIS.
6. Bank nie pobiera żadnych opłat za świadczenie usług AIS i PIS.
7. Bank nie odpowiada za ewentualne opłaty, które w związku z realizacją usług AIS i PIS przez Bank mogą być pobierane od Klienta przez ASPSP.
8. Klient może wyrazić zgodę na przetwarzanie przez Bank danych pozyskanych w ramach świadczenia usług AIS lub PIS na potrzeby korzystania przez Klienta z innych produktów Banku. Dane o których mowa w zdaniu poprzednim będą przetwarzane przez Bank zgodnie z zasadami świadczenia Klientowi usług Banku, wykorzystujących usługi AIS lub PIS.

Zarządzanie zgodami Klienta

§4

1. Zgoda na realizację usługi AIS i zgoda na realizację usługi PIS wyrażana jest przez Klienta poprzez wskazanie określonego ASPSP prowadzącego rachunek Klienta oraz odznaczenie checkboxu znajdującego się przy treści danej zgody w Kanałach Elektronicznych (wyrażanie zgody na realizację usługi AIS w Alior Mobile dostępne od daty wdrożenia takiej możliwości przez Bank) bądź dedykowanym interfejsie.
2. Po wyrażeniu zgody Klient przekierowywany jest do interfejsu udostępnionego przez ASPSP, gdzie potwierdza swoje zlecenie przy wykorzystaniu Silnego uwierzytelnienia.
3. Zgoda na realizację usługi AIS może być w każdym czasie odwołana, z tym że wygasa po upływie 90 dni od dnia jej wyrażenia. W celu ponownego skorzystania przez Klienta z usługi AIS niezbędne jest wyrażenie przez Klienta nowej zgody na realizację usługi AIS. Klient może odwołać udzieloną zgodę na realizację usługi AIS w Placówkach Banku, Placówkach Partnerskich lub poprzez Bankowość Telefoniczną, a także poprzez pozostałe Kanały Elektroniczne (w Alior Mobile od daty wdrożenia takiej możliwości przez Bank).
4. Zgoda udzielona na realizację usługi PIS jest jednorazowa i wygasa wraz z przekazaniem przez Bank do ASPSP zautoryzowanego przez Klienta w ASPSP zlecenia transakcji płatniczej.

Korzystanie z usługi dostępu do informacji o rachunku (AIS)

§5

1. Usługa dostępu do informacji o Rachunku (AIS) pozwala na pozyskanie i dostarczenie skonsolidowanych informacji na temat Rachunków Klienta prowadzonych w ASPSP.
2. Świadcząc usługę AIS Bank nie może żądać od Klienta szczególnie chronionych danych dotyczących płatności związanych z Rachunkami płatniczymi.
3. Świadcząc usługę AIS Bank będzie uzyskiwał dostęp wyłącznie do informacji dotyczących wskazanych przez Klienta Rachunków i związanych z nimi transakcji płatniczych.
4. W celu skorzystania z usługi AIS Klient składa w Kanałach Elektronicznych (w Alior Mobile dostępne od daty wdrożenia takiej możliwości przez Bank) bądź, w przypadku określonym w § 3 ust. 8, dedykowanym interfejsie dyspozycję pobrania informacji o Rachunku Klienta prowadzonym przez ASPSP.
5. Złożenie dyspozycji pobrania informacji o Rachunku Klienta odbywa się poprzez wyrażenie zgody na realizację usługi AIS oraz obejmuje wskazanie:
 - a. nazwy ASPSP i numeru żądanego Rachunku albo
 - b. samej nazwy ASPSP - w przypadku dyspozycji pobrania informacji o wszystkich Rachunkach Klienta prowadzonych przez danego ASPSP.
6. Na podstawie obowiązującej zgody Klienta na realizację usługi AIS Bank ma prawo pasywnie, czyli bez konieczności każdorazowego składania przez Klienta dyspozycji pobrania informacji o Rachunku, pozyskiwać dane o Rachunku Klienta prowadzonym przez ASPSP, nie częściej niż cztery razy w ciągu 24 godzin i przez okres nie dłuższy niż 90 dni od dnia wyrażenia zgody.
7. Bank udostępnia Klientowi skonsolidowane informacje na temat Rachunków Klienta prowadzonych przez ASPSP w dedykowanych do tego Kanałach Elektronicznych.
8. Bank odpowiada za prawidłową realizację usługi AIS.
9. Bank nie odpowiada za dokładność i treść danych udostępnionych mu do pobrania przez ASPSP ani za produkty oraz usługi oferowane przez ASPSP.

Korzystanie z usługi inicjowania transakcji płatniczej (PIS)

§6

1. Usługa inicjowania transakcji płatniczej (PIS) pozwala na zainicjowanie zlecenia płatniczego przez Bank na wniosek Klienta z Rachunku Klienta prowadzonego przez ASPSP.
2. W celu skorzystania z usługi PIS Klient składa w Kanałach Elektronicznych wniosek o zainicjowanie zlecenia płatniczego z Rachunku prowadzonego przez ASPSP.
3. Złożenie wniosku o zainicjowanie zlecenia płatniczego z Rachunku prowadzonego przez ASPSP obejmuje podanie wszystkich danych niezbędnych do realizacji transakcji przez ASPSP prowadzącego Rachunek, wyrażenie zgody na realizację usługi PIS oraz wskazanie nazwy ASPSP i numeru Rachunku, z którego ma zostać zainicjowana transakcja.
4. Bank nie ponosi odpowiedzialności za poprawność danych wprowadzonych przez Klienta we wniosku.
5. Niezwłocznie po złożeniu wniosku przez Klienta Bank inicjuje zlecenie płatnicze objęte wnioskiem poprzez jego przekazanie do realizacji przez ASPSP.
6. Potwierdzenie przez Klienta w interfejsie ASPSP zlecenia realizacji usługi PIS jest jednoznaczne z autoryzacją transakcji płatniczej inicjowanej przez Bank w ASPSP.
7. W celu odwołania lub skorygowania zleconej transakcji, Klient musi skontaktować się bezpośrednio z ASPSP.
8. Bank na żadnym etapie realizacji usługi PIS nie wchodzi w posiadanie środków pieniężnych Klienta.
9. Bank nie przechowuje szczególnie chronionych danych dotyczących zleconej płatności.
10. Bank odpowiada za prawidłową realizację usługi PIS.
11. W przypadku prawidłowej realizacji usługi PIS, Bank nie odpowiada za termin i sposób wykonania transakcji płatniczej przez ASPSP. Bank nie ma wpływu na stosowane przez ASPSP ograniczenia dotyczące realizacji transakcji płatniczych (np. limitów kwotowych transakcji czy typów transakcji w realizacji), a brak realizacji przez ASPSP zleconej w ramach usługi PIS transakcji płatniczej z powodu zastosowania takich ograniczeń nie wpływa na prawidłowość realizacji usługi PIS przez Bank.
12. Bank nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez dostawcę towarów lub usług nabywanych przez Klienta z wykorzystaniem usługi PIS zobowiązań tego dostawcy wynikających z umowy sprzedaży towarów lub usług, ani za warunki tej sprzedaży.
13. W przypadku zidentyfikowania transakcji nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej, Klient powinien niezwłocznie zgłosić taką sytuację do ASPSP, który realizował transakcję.

Przekazywanie danych Klienta podmiotom trzecim

§7

W celu zapewnienia dodatkowych korzyści oraz usług dla Klienta, Bank może udostępniać dane Klienta podmiotom trzecim współpracującym z Bankiem, jednakże tylko za zgodą Klienta oraz w zakresie koniecznym do realizacji danych korzyści lub usług.

Reklamacje

§8

1. Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później niż w terminie 15 dni roboczych (dotyczy świadczenia usług płatniczych) lub 30 dni kalendarzowych (dotyczy pozostałych przypadków) od dnia wpłynięcia reklamacji.
W przypadku usług płatniczych - w szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie Bank:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia wpłynięcia reklamacji.W pozostałych szczególnie skomplikowanych przypadkach (niedotyczących usług płatniczych) termin ten może zostać przedłużony, nie więcej jednak niż do 60 dni kalendarzowych od dnia wpłynięcia reklamacji. O przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi Klient zostanie poinformowany.
2. Klient zobowiązany jest dostarczyć Bankowi wszelkie informacje oraz dokumentację dot. reklamacji i współpracować z Bankiem do czasu zakończenia rozpatrywania reklamacji.
3. Reklamacja może być zgłoszona:
 - a. bezpośrednio w Placówce Banku lub Placówce Partnerskiej;
 - b. poprzez Bankowość Telefoniczną;
 - c. poprzez System Bankowości Internetowej (dla Klienta zalogowanego);
 - d. listownie – na adres korespondencyjny Banku.
4. Odpowiedź na reklamację może zostać udzielona:
 - a. listownie;
 - b. poprzez System Bankowości Internetowej (dla Klienta zalogowanego);
 - c. poprzez powiadamianie SMS,a także w uzasadnionych przypadkach, dodatkowo:
 - d. telefonicznie;
 - e. w Placówce Banku lub w Placówce Partnerskiej.
5. Klient niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji uprawniony jest do zwrócenia się w sprawie sporu dotyczącego relacji z Bankiem:
 - a. do Arbitra Bankowego – w trybie pozasądowego postępowania w celu rozwiązania sporu (szczegółowe informacje o Bankowym Arbitrażu Konsumenckim dostępne są na stronie internetowej Banku, w rejestrze podmiotów uprawnionych prowadzonym przez Prezesa UOKiK oraz na stronie internetowej www.zbp.pl);
 - b. do Rzecznika Finansowego – w trybie skargowym lub pozasądowego postępowania w celu rozwiązywania sporu (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej www.rf.gov.pl).

Postanowienia końcowe

§9

Bank zastrzega sobie prawo wykonywania usług AIS i PIS za pośrednictwem podmiotów zewnętrznych, w szczególności podmiotów zależnych. Przekazywane do tych podmiotów dane objęte są tajemnicą bankową oraz postanowieniami przepisów dotyczących ochrony danych i podlegają ochronie w takim samym stopniu i zakresie jak w przypadku Banku. Bank ponosi pełną odpowiedzialność za czynności wykonywane za pośrednictwem tych podmiotów.

§10

W przypadku wykonywania przez Bank usług AIS lub PIS za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych, w zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają postanowienia Regulaminu korzystania z Kanałów Elektronicznych dla Klientów Indywidualnych stanowiącego załącznik do Umowy i dostępnego na stronie internetowej Banku.